

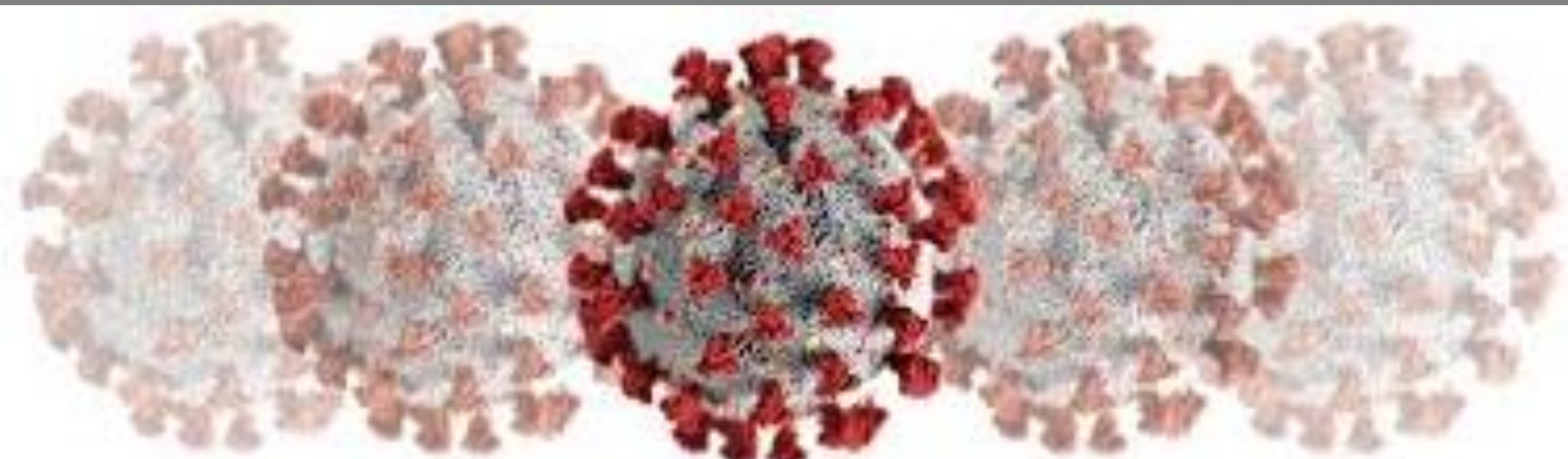


TONY BLAIR
INSTITUTE
FOR GLOBAL
CHANGE

Mobilização social no âmbito do surto de doenças

Princípios, lições e exemplos da resposta ao Ébola na Serra Leoa

8 de abril de 2020





1

O que é a mobilização social e por que é importante

2

Principais lições sobre a mobilização social e as comunicações

3

Ferramentas essenciais para a mobilização social e as comunicações

4

Definição da estrutura da coordenação da mobilização social



- No âmbito de surtos de doenças infecciosas, **a mobilização social (MS) é o processo de envolver e capacitar as comunidades para serem agentes de mudança no combate à propagação da doença e dos seus efeitos nas respectivas comunidades.** Numa resposta que, muitas vezes, é altamente "medicalizada" e controlada centralmente, a mobilização social é essencial para promover a mudança de comportamentos necessária para travar a propagação do vírus de pessoa para pessoa. Uma mobilização social eficaz requer uma abordagem coordenada envolvendo os líderes locais de confiança, as estruturas e redes comunitárias já existentes e um vasto leque de parceiros e aliados em ações inter-relacionadas e complementares.
- **Uma acção atempada em termos de mobilização social é crítica para uma contenção bem-sucedida.** A desinformação e as mensagens contraditórias numa fase inicial podem prejudicar negativamente a disponibilidade de uma comunidade para alterar os seus comportamentos, bem como a confiança da mesma na resposta mais geral. Uma vez posta em causa, a confiança é difícil de reconquistar e pode contribuir para a resistência da comunidade e comportamentos contraproducentes e arriscados, tornando impossível a contenção da doença.
- No surto do Ébola na Serra Leoa em 2014, os erros iniciais no envolvimento da comunidade minaram os esforços de contenção do surto. Ao longo do tempo, foram aprendidas muitas lições sobre como promover o sentido de responsabilidade por parte da comunidade, tão necessária para por fim ao surto. Estas lições podem ser valiosas para os governos planearem a sua abordagem à mobilização social no contexto da pandemia da COVID-19. O Tony Blair Institute (na altura denominado de Africa Governance Initiative) participou no sistema de resposta ao Ébola na Serra Leoa e prestou assessoria aos responsáveis pelas ações de resposta em muitas das suas campanhas a nível nacional. Neste documento, apresentamos um resumo das lições e ferramentas decorrentes dessas experiências

Lista de verificação para líderes com vista a uma mobilização social eficaz



Criar uma estrutura de coordenação da mobilização social e rotinas para a mesma



Constituir uma equipa de mobilização social no centro de resposta nacional, composta por responsáveis pelas ações de resposta, parceiros essenciais da sociedade civil e parceiros internacionais, presidida por um especialista em envolvimento comunitário.



Implementar um plano de reuniões regulares e um quadro simples de relato para receber atualizações do terreno e comunicar informações aos superiores.

Chegar a acordo sobre as mensagens prioritárias



Desenvolver um conjunto de mensagens simples e claras que atendem às questões prioritárias em termos de mudança de comportamentos (em primeira instância, distanciamento social, reconhecimento dos sintomas, orientações sobre autoisolamento, etc.) aprovadas por especialistas técnicos.



Difundir amplamente as mensagens consolidadas (governo, parceiros na resposta, parceiros locais, agências noticiosas, grupos religiosos, etc.) em todas as línguas nacionais relevantes para garantir uma mensagem coordenada.

Criar e orientar equipas de mobilização nas comunidades



Trabalhar com as redes comunitárias existentes, com uma boa cobertura geográfica e fortes ligações a nível local (por exemplo, comunidades religiosas, OSC, OBC, trabalhadores comunitários de saúde, extensionistas) para criar equipas de mobilizadores comunitários a fim de aumentar a popularidade das mensagens prioritárias e estabelecer sistemas para a autorregulação comunitária.



Proporcionar orientações de segurança claras para essas organizações darem formação às suas equipas de MC sobre como estarem ativas nas comunidades sem infringir o distanciamento social. Considerar a possibilidade de criar exceções às regras de “lockdown/recolher obrigatório” para as equipas de MS.

1. O que é a mobilização social e por que é importante

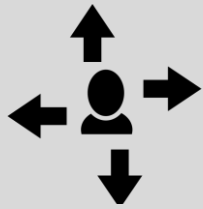
A mobilização social envolve as comunidades para promover a mudança de comportamentos necessária a fim de reduzir a propagação da doença e os seus impactos.



O papel das comunicações durante os surtos

“Em qualquer emergência humanitária, é essencial que haja comunicação eficaz desde o início. Porém, as necessidades de informação das pessoas afectadas, não são muitas vezes atendidas em grande medida e não são dedicadas capacidades e recursos suficientes para abordar as mesmas devidamente”

ACAPS 2015



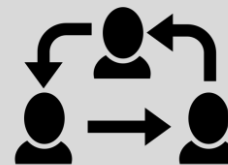
Visa informar as pessoas através de fluxos de informação unidireccionais

- Usada pelas autoridades para comunicar ao público informações importantes sobre o surto e a resposta ao mesmo
- Realizada através dos canais de comunicação social e ferramentas de comunicação em massa e visa envolver o público nos esforços de resposta, encorajar os comportamentos necessários e influenciar as percepções
- Normalmente, é planeada e promovida a nível central

O papel da mobilização social durante os surtos

“A mobilização social é a missão de mobilizar todas as influências sociais e pessoais sobre uma pessoa e família para incitar a ação individual e familiar relativamente aos... comportamentos”

OMS 2009



Visa alterar comportamentos através de vários canais para o envolvimento comunitário e circuitos de comunicação

- Actua a nível comunitário com o objectivo de envolver as pessoas para que adoptem as mudanças de comportamentos necessárias
- Visa capacitar as comunidades, os respectivos líderes e pessoas para serem os agentes da mudança, responsabilizando-se pelas suas soluções
- É um meio essencial de transmitir informações directamente às comunidades e para estas, por seu turno, poderem fazer ouvir a sua voz e dar a sua opinião sobre questões cruciais relativas às acções de resposta

A crise do Ébola na Serra Leoa foi exacerbada pelo facto de a resposta das autoridades e dos parceiros externos não ter tido em conta atempadamente as pessoas, as comunidades, a cultura e as tradições



A fase inicial da resposta



Inicialmente concentrou-se demasiado nos aspectos clínicos e técnicos do controlo da doença



No início, não adoptou uma abordagem suficientemente centrada nas pessoas



Não considerou adequadamente o contexto cultural logo desde o início



Desafios relacionados com a confiança e os comportamentos da comunidade

Inquéritos sobre os conhecimentos, as acções e as práticas do público revelaram que, apesar de entenderem os riscos de transmissão, muitas pessoas não estavam dispostas a agir de forma a travar o Ébola

- *Inquérito em agosto de 2014:* 100% dos inquiridos estavam a par do Ébola e 79% aceitaram os 3 meios de prevenção principais, mas apenas 36% evitariam o contacto físico com casos suspeitos¹

Inquérito em outubro de 2014: 94,1% dos inquiridos indicaram que sabiam que ir a funerais e tocar nos cadáveres era um dos principais meios de transmissão, mas 33% rejeitaram alternativas a estas práticas, se um familiar morresse²

Os problemas de confiança também afetaram a resposta na Libéria:

- Um estudo de grande dimensão em Monróvia concluiu que as pessoas que desconfiavam do governo tomavam menos precauções contra o Ébola e cumpriam menos as políticas de controlo do Ébola³

“Não nos podemos concentrar apenas na resposta médica. As emoções e opiniões das pessoas desempenham um papel tão importante como a biologia... O vírus só ficou sob controlo quando começámos a envolver verdadeiramente as pessoas e os líderes locais para nos ajudarem a disseminar informações de saúde fundamentais. É preciso tempo para cultivar a confiança, por isso, se queremos travar a propagação do coronavírus... temos de começar já.”

Chris Withington, antigo especialista em logística e WASH para os MSF e a DFID na Serra Leoa e Libéria

Fontes: ¹ de setembro de 2014, FOCUS-1000, Ebola KAP Study report ² de novembro de 2014, FOCUS-1000, EBOLA KAP-Study report

³ de janeiro de 2017; Blair, Morse, Tsai, Public Health and Public Trust: Survey evidence from the Ebola Virus Disease epidemic in Liberia; Social Science & Medicine; Volume 172, Páginas 89-97

⁴ <https://www.theguardian.com/commentisfree/2020/mar/07/we-learned-four-valuable-lessons-from-ebola-they-can-help-us-fight-the-coronavirus>;

As 3 principais prioridades a curto prazo para criar a mobilização social numa fase inicial da resposta



1 Criar estruturas de coordenação

- **Constituir uma equipa de mobilização social** (Grupo de Trabalho de MS) no centro nacional de resposta à crise, composta por responsáveis pelas ações de resposta, parceiros essenciais da sociedade civil e parceiros internacionais, com competências em matéria de MS.
- **Nomear um líder com experiência e competências relevantes**
- **Determinar uma frequência regular de reuniões e um quadro simples de prestação de contas** para todos os parceiros a comunicarem informações ao Grupo de Trabalho de MS antes das suas reuniões
- **Estabelecer uma linha de relato para os responsáveis pelas ações de prestação de contas** e uma linha de comunicação com o Gabinete do Presidente/Primeiro-Ministro para coordenar o teor das mensagens, actividades e calendários

2 Definir a mensagem

- **Compreender as principais questões em termos de mudança de comportamentos nas comunidades**, consultando os actores no terreno
- **Reunir os responsáveis pelas ações de resposta e os responsáveis pelas matérias técnicas para chegarem a acordo sobre as mensagens** para atender às questões comportamentais prioritárias, aprovadas pelos parceiros técnicos
- **Elaborar um guia de mensagens consolidadas**, com mensagens claras, simples e diretas nas línguas nacionais relevantes, e difundir amplamente o mesmo para garantir uma mensagem coerente
- **Elaborar directrizes claras de segurança para os mobilizadores comunitários (MC)** sobre como estarem activos nas comunidades sem infringirem as regras de distanciamento social. Considerar excepções às regras de “lockdown/recolher obrigatório” para as equipas de MC.

3 Ativar e orientar equipas de mobilização nas comunidades

- **Identificar as estruturas comunitárias existentes com forte presença local** (p. ex. comunidades religiosas, OSC, OBC, ONG, trabalhadores comunitários de saúde, redes de extensionistas locais) que podem assumir a mobilização
- Orientá-las **para organizarem pequenas equipas de MC com os membros da comunidade local** abrangendo áreas específicas e dar-lhes orientação/formação
- **Mobilizar as equipas para partilhar orientações sobre distanciamento social** nas suas comunidades e promover a responsabilidade mútua para a autoaplicação/monitorização
- **Criar canais para as equipas de MC comunicarem as questões suscitadas** pelas comunidades e receberem novas instruções

2. Principais lições sobre a mobilização social e as comunicações

Embora a comunicação em massa seja uma ferramenta crucial, para ser eficaz tem de ser acompanhada de abordagens de base comunitária bem direcionadas.



Abordagens à comunicação e participação na resposta ao Ébola na Serra Leoa

Na fase inicial da resposta, o ênfase esteve nas **campanhas de comunicação em massa...**

- Conduziu a um elevado nível de sensibilização para o vírus, mas a poucas mudanças nas práticas
- As mensagens iniciais concebidas para alterar os comportamentos foram contraprodutivas, porque não tiveram em conta práticas culturais e crenças profundamente enraizadas nem as dificuldades inerentes a cada contexto
- As mensagens públicas foram muitas vezes criticadas por serem pouco direcionadas, insuficientes e descoordenadas



... com o passar do tempo, a abordagem evoluiu para se centrar em **abordagens de base comunitária**

- “O aumento da utilização da comunicação de base comunitária marcou um ponto de viragem na resposta” (ACAPS)
- O trabalho a nível local e o envolvimento dos líderes de opinião e influenciadores comunitários criou oportunidades para o diálogo e a participação através de uma comunicação interpessoal mais direta e duradoura

No contexto do surto da COVID-19, o contacto entre as pessoas tem de ser extremamente limitado, pelo que as comunicações em massa e as atividades de comunicação a nível comunitário serão ainda mais importantes.

- Distanciamento físico
- Lavar frequentemente bem as mãos com sabão
- Espirrar/Tossir/Cuspir em segurança
- Auto-isolamento se alguém ficar doente e cuidados adicionais por parte do cuidador
- Evitar tocar na cara

Desenvolver o teor das mensagens

Principais considerações

- É fundamental acertar nas mensagens e comunicações desde o início
- As mensagens irão evoluir à medida que o surto evolui e se tira ilações sobre o que funciona
- Contudo, as mensagens incorretas, pouco claras e que são objecto de pouca confiança no início de um surto minam a confiança e são difíceis de inverter
- Uma má concepção e transmissão das comunicações pode exacerbar a propagação da doença.
- Por isso, é importante comunicar de forma eficaz desde o início

O conteúdo das mensagens iniciais deve ser concebido para:

Ajudar as pessoas a compreender a doença e os riscos

- Informar a comunidade sobre a doença, como se transmite e o que as pessoas podem fazer para se protegerem a si próprias e às suas famílias
- Frisar a ligação entre as mudanças de comportamento e o impedir a propagação do vírus

Combater a desinformação e o medo

- Centrar-se nos rumores e desinformações mais prevalentes e perigosas
- É importante que as mensagens não sejam excessivamente negativas, dado que isso poderia gerar medo e pânico. Ao invés, devem usar-se formulações positivas *“Conseguimos derrotar esta doença, se...”* *“Pode manter a sua família em segurança, se...”*

Promover as mudanças de comportamentos prioritárias com conselhos práticos

- Dar prioridade aos factores humanos mais importantes para conter a propagação da doença (por exemplo, distanciamento social, higiene) e elaborar mensagens com conselhos adequados e práticos
- Tal como referir aquilo que não devem fazer, é importante explicar às pessoas aquilo que podem fazer¹ *“É seguro deixar comida aos seus entes queridos, desde que seja mantida uma distância de 2 metros ...”*

Estar alinhada com os recursos de resposta disponíveis

- Recomendar que as pessoas adotem comportamentos que não lhes sejam possíveis (por exemplo, lavar as mãos quando há escassez de água) e prometer uma infraestrutura de reposta que não esteja disponível (por exemplo, chamar uma ambulância, quando nenhuma virá) só servirá para minar a confiança. Fornecer soluções práticas alternativas que correspondam aos recursos disponíveis

Ser feita à medida das necessidades, preocupações e preferências das pessoas

- Compreender as formas mediante as quais as mudanças de comportamentos previstas irão afectar as famílias, as comunidades, as práticas culturais, o culto religioso, a identidade, etc. e desenvolver mensagens/soluções adaptadas

Ser adaptada/actualizada com base nas evidências

- Estar preparado para adaptar e actualizar periodicamente a mensagem com base nas necessidades da resposta, mas também com base na monitorização e nas evidências do que está a funcionar e a recetividade das pessoas



Seleção dos canais de comunicação

Principais considerações

- Quanto mais sabemos sobre de que modo as pessoas irão receber, dar, partilhar e confiar nas informações numa comunidade, mais aptos estaremos para decidir os canais de comunicação a usar e para definir as iniciativas prioritárias
- As pessoas podem aceder às informações através de vários métodos, desde os meios de comunicação social (rádio, TV) até aos canais mais tradicionais (verbal, líderes comunitários).
- Determinados canais de comunicação poderão ter implicações em termos de confiança e fiabilidade, que são factores importantes a ter em conta no âmbito da mobilização comunitária.

A transmissão das mensagens e comunicações deve...

Ser coerente, coordenada e repetida frequentemente

- Todos os quadrantes do governo e das ações de resposta têm de transmitir mensagens de forma clara, coerente e alinhada. As eventuais contradições percebidas ou a falta de transparência irão minar a confiança e dar origem a comportamentos contraproduzidos
- As mesmas mensagens devem ser repetidas frequentemente nos diferentes canais

Ser realizada por mensageiros de confiança e influentes

- A pessoa que transmite a mensagem é tão importante como a própria mensagem. Identificar os líderes e influenciadores nacionais que gozem da maior credibilidade e de um maior número de seguidores (por exemplo, líderes religiosos bem conhecidos e respeitados) e garantir que estes transmitem uma determinada mensagem

Ser transmitida em parceria com os canais de comunicação locais

- Os meios de comunicação locais (rádio, TV, jornais, redes sociais) podem ser uma fonte importante de desinformação e de alarmismo, por isso é essencial envolver os mesmos na fase inicial da resposta e garantir que transmitem mensagens corretas

Usar os canais de comunicação que as pessoas preferem

- Identificar os canais de comunicação através dos quais as pessoas preferem receber as mensagens. Tal pode variar em função do país.
- Compreender quais os canais que foram usados previamente de forma eficaz (por exemplo, em emergências anteriores, campanhas políticas, outras campanhas de informação pública)

Envolver as estruturas locais

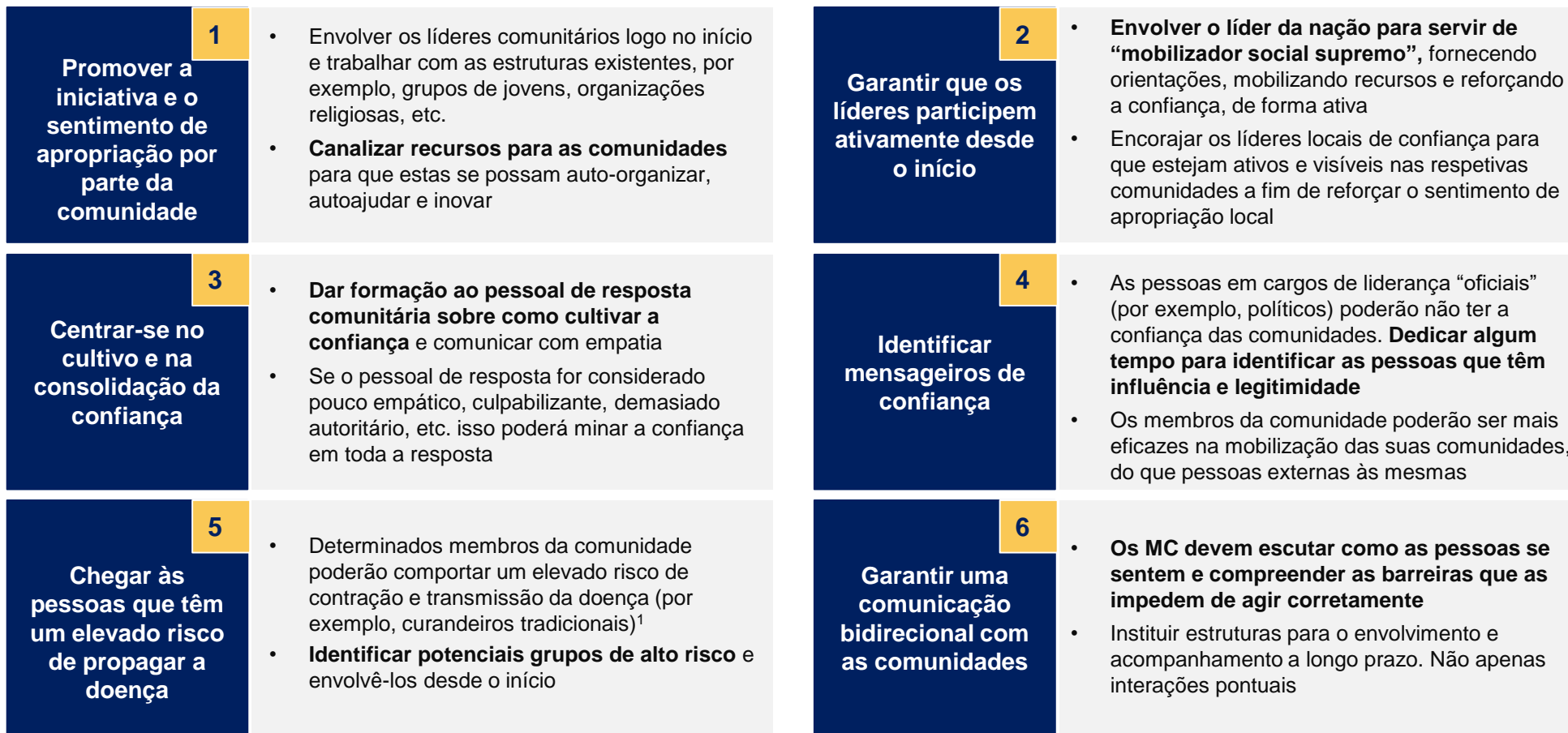
- Evitar esforços para estabelecer ligações entre aquilo que é provável que seja, em grande medida, uma resposta de saúde biomédica e secular e uma resposta apropriada pela comunidade

Considerar a desigualdade de acesso e dar resposta à mesma

- Considerar diferentes níveis de acesso aos canais de comunicação e necessidades distintas com base no contexto (por exemplo, rural vs urbano), literacia, língua, género. Considerar quem está mais em risco e quem poderá não ter acesso às mensagens



6 lições da resposta da Serra Leoa ao Ébola



No contexto do surto da COVID-19, o contacto entre pessoas deve ser extremamente limitado, mas ainda assim é possível envolver as comunidades através de meios que preservam o distanciamento social por exemplo, grupos de ajuda mútua, usando telemóveis, redes sociais

¹ A identificação destas pessoas deverá basear-se na investigação emergente e evidência sobre a transmissão

Fonte: junho de 2016, Ministério da Saúde e Saneamento da Serra Leoa, “Lessons from the Response to the EVD Outbreak in Sierra Leone, Summary Report”

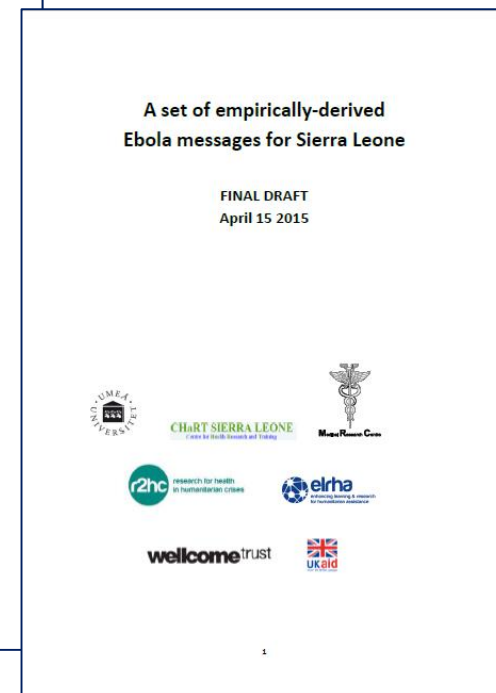
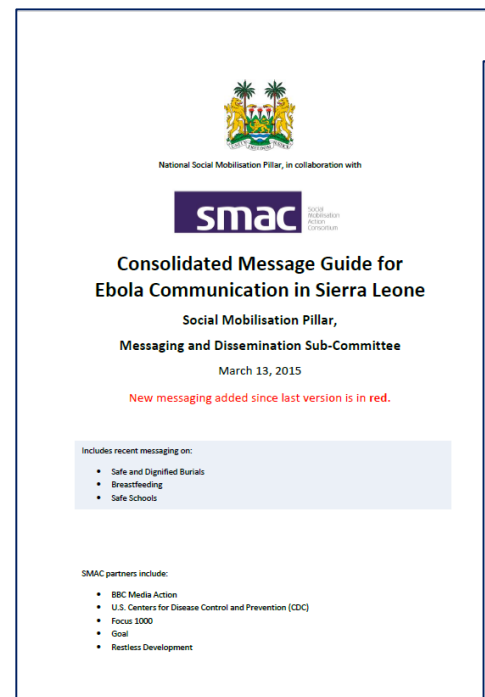
3. Ferramentas essenciais para a mobilização social e as comunicações



Mensagens acordadas consolidadas

Principais considerações

- Em tempos de crise, as comunicações eficazes implicam mensagens claras, inequívocas e simples de todos os quadrantes
- Muitas vezes, a desinformação e desconfiança abundam, por isso é vital assegurar que não são emitidas mensagens conflitantes ou inoportunas de diferentes partes do governo e da arquitetura das ações de resposta mais alargada
- O Grupo de Trabalho de MS nacional deve desenvolver um conjunto de mensagens acordadas, com base nos conhecimentos técnicos e numa consulta alargada, que sejam corretas e homogêneas e tenham uma linguagem simples
- Estas devem ser baseadas num entendimento cultural de quais as mensagens que funcionarão para as comunidades-alvo
- Todas as comunicações, pontos de discussão, campanhas de mobilização e atividades de sensibilização devem ser construídas em torno destas mensagens
- É crucial estabelecer os canais de coordenação entre os diferentes níveis de governo e as estruturas de resposta (por exemplo, nacional, regional, distrital, municipal, etc.) para garantir mensagens coerentes e oportunas



Evidência de quais as mensagens que “funcionam”:
 Na Serra Leoa, um consórcio de parceiros realizou um trabalho de campo antropológico para desenvolver mensagens contextualizadas culturalmente que promovem os comportamentos certos



Procedimentos Operacionais Normalizados (SOP)

Principais considerações

- A mobilização social generalizada envolve várias organizações que mobilizam grandes equipas nas comunidades do país
- Estas organizações e as suas equipas muitas vezes são o principal ponto de contacto e informação entre as comunidades e as respostas
- Tendo em conta este modelo tão descentralizado, é fundamental que todas as organizações estejam em sintonia sobre como envolver as comunidades e os padrões mínimos exigidos
- Um SOP de Mobilização Social, desenvolvido pelo Pillar numa consulta alargada, fornece normas operacionais que qualquer organização precisa de cumprir se pretender levar a cabo atividades de MS

Resumo dos SOP da Serra Leoa para a Mobilização Social e o Envolvimento Comunitário no contexto do Ébola

1. Âmbito, responsabilidades de implementação de MS dos parceiros e autoridades responsáveis
2. Responsabilidades dos Parceiros de Implementação:
 - a. Requisito Mínimo de Participação no Pilar de SM (Mobilização Social, do inglês "Social Mobilisation") – registo, participação no pilar, monitorização e elaboração de relatórios
 - b. Apoio e supervisão da SM: seleção, recrutamento e destacamento; formação e preparação; proteção e segurança; pagamento e Incentivos aos Mobilizadores
3. Prevenção e Mudança dos Comportamentos: normas mínimas de boas práticas para o envolvimento comunitário
 - a. Abordagens ao Envolvimento Comunitário
 - b. Mensagens e Sensibilização
 - c. Proteção Infantil
 - d. Apoio Psicossocial e à Saúde Mental
4. Funções de Apoio na Prestação do Serviço Comunitário para o Ébola
 - a. Passos a Apoiar pelos Mobilizadores:
 - b. Equipas de Gestão de Casos – antes/durante/após a visita da ambulância e do internamento dos doentes numa unidade médica
 - c. Equipas de Vigilância e de Identificação de Contactos – antes/durante/após as suas visitas
 - d. Responsáveis de Quarentena – antes, durante e após a quarentena
 - e. Equipas de Enterros – antes, durante e após a chegada das equipas de enterros
 - f. Fluxogramas do papel da SM em alertas de casos, apoio à quarentena, apoio para enterros seguros



Formação de mobilizadores comunitários

Principais considerações

- Mobilizadores da comunidade, pertencentes às comunidades ou externos às mesmas, podem ser usados para partilhar mensagens nas comunidades, ser pontos de informação, ou realizar outras tarefas de resposta, como a distribuição de sabão, a monitorização de comportamentos ou a comunicação de casos suspeitos
- Esta força de trabalho tem de receber formação, para assegurar que está equipada com as mensagens e as informações corretas, que pratica o devido controlo e prevenção da infeção e tem a maior probabilidade de contribuir para a mudança dos comportamentos

Na COVID-19, as formas mais seguras de envolver / contactar as comunidades terão de ser ajustadas com base no aconselhamento técnico / médico.

Conteúdo das Orientações de Formação da Campanha Zero Ébola da Serra Leoa

1. Contexto da Campanha, Objetivos da Aprendizagem, Objetivos da Campanha
2. Informação sobre o Ébola
3. A Campanha Zero Ébola
4. O papel da Equipa da Campanha Zero Ébola
 - a. Composição da equipa e o seu papel antes, durante e após as visitas domiciliárias
 - b. Monitorização, Supervisão, Recolha de Dados e Gestão de Dados
 - c. Tarefas dos Supervisores
5. Perguntas Frequentes – incluindo listas de verificação para as equipas da campanha
 - a. Mobilizadores sociais das comunidades – bater porta a porta
 - b. Líderes religiosos/chefes supremos – Solicitações da comunidade
 - c. Autoridades do bairro/distrito – Solicitações da comunidade
6. Procedimentos Operativos Normalizados e Resposta a Alertas
7. Esquema da Sessão de Formação:
 - a. Gerir as emoções e reações de indivíduos, famílias e da comunidade à Campanha Fique em Casa
 - b. Competências de comunicação para um envolvimento eficaz
 - c. Cimentar a confiança junto das comunidades durante a campanha Fique em Casa
 - d. Preparação: aplicação das competências adquiridas através de simulações
 - e. Análise dos Objetivos



Outras ferramentas e canais de comunicação

Actividade de Líder nacional



- Discursos presidenciais, visitas às zonas afetadas e unidades de resposta (caso as restrições de viagens o permitam), conferências de imprensa, comunicados de imprensa, etc.

Programas de TV e rádio / imprensa escrita



- "Simulcast" nacional: transmissão simultânea de conteúdos idênticos em vários canais de comunicação social
- TV e Rádio (nacional e local) – programas regulares dedicados ao combate à doença (notícias atualizadas sobre o surto, mensagens sobre a prevenção, o trabalho conjunto, etc.), "talk shows", programas com participação por telefone, programas de rádio especiais, sessões de perguntas e respostas com líderes, transmissão de reuniões de debate abertas
- COVID-19: reproduzir perguntas pré-gravadas de membros do público / jornalistas

Telemóveis



- Mensagens de SMS e comunicações pelo WhatsApp para informar as pessoas sobre como podem evitar ficar infetadas e o que devem fazer caso apresentem sintomas
- Podem ser usadas para envolver audiências de programas de rádio com participação dos ouvintes por telefone, recolhendo assim feedback da comunidade sobre a resposta

Sermões religiosos



- Consultar eruditos religiosos das religiões dominantes a nível local para incorporar elementos da fé nas mensagens de saúde pública e fornecer exemplos de textos religiosos para as apoiar
- Envolvê-los de forma a integrarem mensagens nos seus sermões (caso os façam por via remota durante a COVID-19)

Redes sociais



- WhatsApp, Facebook, Twitter, Instagram através de várias plataformas governamentais, de resposta e de parceiros

Campanhas visuais



- Cartazes, t-shirts, painéis, murais, folhetos
Exemplos: <https://ebolacomunicationnetwork.org/recommended-resources-for-the-community/>

4. Definição da estrutura da coordenação da mobilização social

A estrutura de coordenação para a Mobilização Social durante a resposta da Serra Leoa ao Ébola em 2014/15: PILARES



- Os pilares são grupos técnicos temáticos que facilitam a coordenação entre os parceiros técnicos e o sistema de resposta numa crise humanitária
- Na Serra Leoa, foram incumbidos de definir a política para as intervenções técnicas da resposta, coordenar as delegações distritais dos pilares, mobilizar ativos na sua zona e fornecer análises sobre a situação no terreno em termos de saúde pública
- Tiveram o papel de plataforma de coordenação entre os diversos intervenientes a nível técnico, de desenvolvimento e OSC
- Cada pilar foi copresidido por um Ministério da Serra Leoa e por um representante de uma agência internacional relevante.
- A Mobilização Social foi um dos 7 "pilares" da resposta
- A Mobilização Social e as Comunicações sustentam muitas das atividades dos outros pilares, trabalhando em estreita articulação para desenvolver mensagens e com os outros pilares para apoiar o respetivo trabalho

Quatro pilares (para além da segurança alimentar) prestaram serviços baseados em necessidades às pessoas, famílias e comunidades afetadas

Identificação de Contactos, Vigilância e Laboratórios

Gestão de Casos

Proteção Infantil, Género, Psicossocial

Enterros Seguros e com Dignidade

Mobilização Social

Meios de Comunicação Social e Comunicações

Logística, Alimentos e Veículos

Os restantes pilares eram transversais e sustentaram todo o seu trabalho

A estrutura dos pilares evoluiu ao longo da resposta (com os 4 pilares originais a aumentarem para 7) e outros surtos exigiram estruturas de pilares diferentes. Os pilares devem ser estabelecidos em função das necessidades de resposta específicas <https://www.un.org/ebolaresponse/drc/content/concept-operations-%E2%80%93-un-scale-strategy>

A estrutura de coordenação para a Mobilização Social durante a resposta da Serra Leoa ao Ébola em 2014/15: PILAR DE MOBILIZAÇÃO SOCIAL



"A Mobilização Social foi uma área de coordenação especialmente difícil... uma vez que atraiu grande parte das ONG." ¹



O Consórcio de Ação de Mobilização Social (Social Mobilisation Action Consortium, SMAC) era um grupo de cinco agências que coordenaram as suas atividades para ajudar a eliminar o Ébola. Este consórcio teve cobertura nacional, com mais de 36 estações de rádio, 4.000 Líderes religiosos e milhares de mobilizadores comunitários no terreno, bem como Sobreviventes do Ébola. Através da sua "Ação contra o Ébola Liderada pela Comunidade" (Community Led Ebola Action, CLEA), a atuação do SMAC passou da simples sensibilização para a mudança dos comportamentos liderada pela comunidade e para a comunicação presencial

Finalidade do Pilar de Mobilização Social

- **Facilita a coordenação** e comunicação a vários níveis
- **Lidera o planeamento estratégico** que é sensível à atual resposta ao Ébola e apoia a implementação e a definição de uma visão para as fases de transição e recuperação
- **Reforça a qualidade da resposta técnica**, incluindo missões conjuntas de apoio técnico e síntese, partilha e integração de dados sociais e comportamentais relevantes sobre a resposta a nível distrital
- **Facilita a aprendizagem e partilha** das melhores práticas
- **Orienta a conceção culturalmente adequada/sensível, a produção e a divulgação de mensagens importantes**
- **Reforça a capacidade local** com vista a esforços sustentados para Chegar a Zero, preparação, Transição e Recuperação
- **Articula esforços com parceiros importantes** a nível nacional e distrital no âmbito da implementação de estratégias de comunicação.

Membros Nacionais do Pilar de SM:

- Representantes nacionais de agências parceiras (por exemplo, agências da ONU, ONG internacionais, etc.)
- Parceiros de investigação
- Parceiros de meios de comunicação social

Membros do Pilar de SM Distrital:

- Representantes distritais de agências parceiras (por exemplo, agências da ONU, ONG internacionais, ONG locais)
- OSC e grupos comunitários (grupos de jovens, grupos de professores, líderes e organizações religiosas)
- Representantes de rádios e meios de comunicação social locais
- Agências de segurança distritais (Polícia e ONS [Serviço de Segurança Nacional], etc.)

Periodicidade da realização de reuniões e elaboração de relatórios do pilar de Mobilização Social



REUNIÕES



Comité de Coordenação do Pilar Nacional

Subcomités do Pilar Nacional

Pilares Distritais

Grupos de trabalho

Frequência

Reunião semanal (terças-feiras à tarde)

Reunião semanal

Reuniões com frequência, pelo menos, semanal. Alguns pilares distritais reuniram-se diariamente ou três vezes por semana

Reuniram-se conforme necessário

RELATÓRIOS



Parceiros

Pilares Distritais

Grupos de trabalho

Todos os parceiros elaboraram relatórios com base num conjunto comum de indicadores, para permitir que todas as atividades realizadas no país por diferentes intervenientes fossem agregadas

Têm de efetuar o registo para poderem realizar atividades; obrigatório para comunicar sobre as atividades ao distrital ou nacional do pilar de SM

Têm de comunicar sobre as atividades ao pilar nacional todas as segundas-feiras até às 10h00

Formados "ad hoc", com as reuniões a serem realizadas conforme necessário

5. Anexo

Exemplos de campanhas na Serra Leoa

Mensagens utilizadas na resposta da Serra Leoa ao Ébola

Estrutura do Pilar de SM da Libéria

Repositórios de materiais aplicáveis à COVID-19



- [Práticas de recolha de dados da IDinsight e recomendações para a COVID-19](#)
- [Orientações da OMS sobre a comunicação dos riscos em emergências de saúde pública](#)
- [Site do CDC sobre Comunicação sobre a Saúde – Comunicação de Riscos](#)
- [Manual do CDC sobre Comunicação de Riscos em Crises e Emergências \(CERC\)](#)
 - [Capítulo sobre o desenvolvimento de planos de comunicação -](#)
 - [Capítulo sobre o envolvimento da comunidade](#)
 - [Capítulo sobre mensagens e públicos](#)
- [Orientações de Uma Página do CDC sobre CERC num Surto de Doença Infeciosa -](#)
- [Orientações breves do CDC sobre "Comunicar de Modo Credível com a Comunidade"](#)
- [Orientações breves da FICV para voluntários de saúde comunitária no combate à COVID-19](#)
- [Curso online da FICV para voluntários de saúde e primeiros voluntários no combate à COVID-19](#)
- [Manual sobre Mudança de Comportamentos para Voluntários de Saúde Comunitária da FICV](#)

Exemplos de grandes campanhas de comunicação e operacionais / operações usadas na resposta ao Ébola: Mobilização Social e Comunicações



Campanha	Contexto e objetivos de cada campanha
Durante toda a campanha: Grande Ideia da Semana sobre o Ébola	Um tema de campanha semanal para responder a rumores, equívocos e reforçar mensagens importantes. Criado para fazer com que todos (meios de comunicação, jornalistas, pessoal de resposta) transmitam a mesma mensagem, todas as semanas As "Grandes Ideias" incluíram: <ul style="list-style-type: none">• Proteja-se a si mesmo, à sua família e à comunidade: conheça os sintomas precoces• Obtenha tratamento precoce• Defina um plano para si, para a sua família e para a comunidade.• Permaneça em segurança e seja vigilante
14 de dezembro: Vaga na Zona Ocidental	Aumento das atividades de resposta em relação ao forte incremento no número de casos na região da capital da Serra Leoa, Freetown, com vista a retirar os casos em fase precoce da comunidade, reduzir a transmissão e "achatar a curva"
15 de fevereiro: Vaga na Zona Ocidental 2	Campanha de seguimento, com vista à remoção precoce de todos os casos suspeitos da comunidade, com duas áreas complementares de foco: <ul style="list-style-type: none">- Maior Mobilização Social e Aprofundamento do Envolvimento da Comunidade- Reforço da Vigilância e Intensificação da Identificação dos Contactos
15 de março: Campanha Zero Ébola Incluindo Fique em Casa (3 dias) Dia das Mulheres de Amarelo	Uma campanha nacional para revitalizar a energia na resposta, combater a fadiga / complacência e reduzir os casos nos restantes 4 distritos. Mobilizadores sociais com vista a combater as atitudes e comportamentos negativos, que promovem uma elevada exposição ao vírus Ébola nas comunidades Uma campanha nacional de 3 dias, apelando à população para ficar em casa, com vista a permitir visitas para partilhar mensagens e procurar ativamente casos suspeitos nos poucos distritos restantes que eram focos de crise Mulheres de Amarelo: para reconhecer o papel das mulheres como agentes da mudança na luta contra o Ébola, foi pedido a todas as mulheres que demonstrassem a sua solidariedade ao usar roupa amarela no dia antes do início da campanha Fique em Casa



Ferramentas de Mobilização Social e Comunicação: Vaga na Zona Ocidental: dezembro de 2014 – Atividades Principais

Temas de mensagens da campanha, visando comportamentos importantes

- “Em caso de dúvida, telefone” – *incentivo à comunicação de casos suspeitos ao sistema de alertas*
- “Peça ajuda, proteja os seus entes queridos, quebre a cadeia” – *incentivo à comunicação*
- “Enquanto espera, permaneça em segurança, assuma o controlo” – *incentivo a práticas seguras ao esperar por uma ambulância / responsável de vigilância*
- “Honrar os mortos ao proteger os vivos” – *incentivo à prática de enterros seguros*

Atividades de Comunicação

Campanhas de informação pública e nos meios de comunicação social

- 2 semanas de atividade na rádio, com espaços diários de 1 hora em 6 canais de rádio de relevo
- "Simulcast" (transmissão simultânea) de 2 dias, com um dia inteiro de conteúdos sobre a campanha em vários canais de meios de comunicação social
- Visibilidade Exterior / Campanha de Massas realizada por consórcios de ONG locais

Atividades de Mobilização Social

- Uma vaga de atividades de Mobilização social a nível comunitário, realizadas pela equipa de Mobilização comunitária, coordenadas pelos parceiros do SMAC, consórcios de ONG/ BCO, administrações municipais
- As comunidades foram responsáveis por coordenar as equipas locais na disseminação da mensagem e na identificação de casos casa a casa, bem como pela comunicação de alertas às equipas de Vigilância e Identificação de Contactos
- Os parceiros do SMAC comunicaram mensagens aprovadas às estruturas de liderança locais (formais e informais, incluindo chefes locais, grupos de jovens, etc.) por parte dos parceiros do SMAC. As mensagens foram então comunicadas aos agregados familiares por líderes de confiança, e não por forasteiros.



Ferramentas de Mobilização Social e Comunicação: Vaga na Zona Ocidental: dezembro de 2014 – Estruturas

Mobilização Social em Curso na Zona Ocidental

Mobilização da Comunidade

- 920 Mobilizadores Comunitários do SMAC, contactando com 100% das comunidades na Zona Ocidental urbana e rural
- 250 mobilizadores da juventude, fazendo visitas porta a porta em bairros de lata

Líderes tradicionais/de opinião

- 730 Membros de Comitês de Bairro
- 92 Responsáveis (Zona Ocidental Rural) e 19 Chefes Tribais (Zona Ocidental Urbana)

Materiais de IEC

- Fichas informativas
- Cartazes
- Livros de imagens
- Painéis
- Compilação de Vídeos

Mobilização Social de Massas em Suportes Exteriores

- 525 voluntários envolvidos

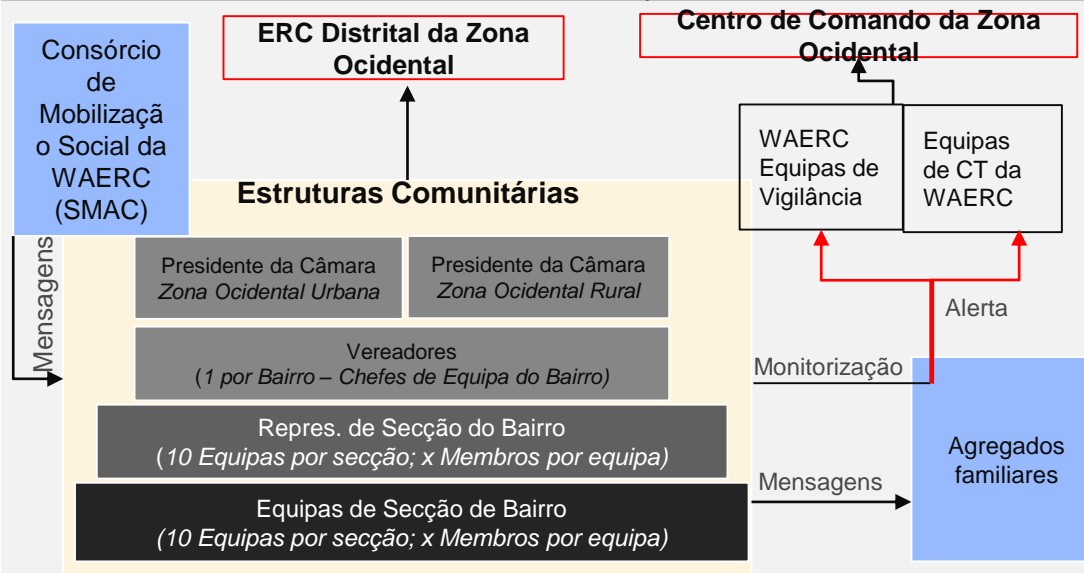
Envolvimento dos Meios de Comunicação Social

- Programas de Rádio Nacionais da BBC MA (SMAC)
- Apoio da BBC MA (SMAC) a 11 estações de rádio da Zona Ocidental, com vista à produção de conteúdos sobre o Ébola
- "Simulcast" de 48 horas do IRN
- 6 estações de rádio, com transmissão de espaços diários de 1 hora

Líderes Religiosos

- 1.200 Líderes Religiosos do SMAC contactando 100% das comunidades na Zona Ocidental Urbana e Rural

Comunidade – Ligações da WAERC (Comunicação de Risco de Emergência na Zona Ocidental)



Impulso Comunitário – Estrutura liderada pelo Distrito da Zona Ocidental



As mensagens de Mobilização Social são transmitidas por líderes comunitários de confiança
 CM = Membros do Comité (do inglês, "Committee Members"); YL = Líderes da Juventude (do inglês, "Youth Leaders")



Ferramentas de Mobilização Social e Comunicação: 15 de março – Fique em Casa (no âmbito da Campanha Zero Ébola)

Mensagens Importantes: (baseadas em aconselhamento do pilar de SM)

1. **Apreciamos** o trabalho positivo e os sacrifícios feitos por si e pela sua comunidade, bem como a sua enorme força em face desta crise. Reconhecemos a sua perda e o seu sofrimento.
2. **Ouvimo-lo(a) e compreendemos** que talvez esteja cansado(a) e que pretende que a vida volte ao normal. Mas agora não é o momento de descansarmos, mas sim de estarmos mais vigilantes e de darmos continuidade aos esforços para atingirmos zero casos.
3. **Ainda não terminámos**, temos de continuar a trabalhar juntos – todos nós, em todo o lado – para erradicar o Ébola neste país. Todos temos de continuar a praticar enterros seguros e de ligar para o 117 imediatamente se nos sentirmos doentes, ou se isso se verificar com outras pessoas.
4. **Não podemos arriscar inverter os nossos progressos** ao regressarmos às nossas práticas antigas neste momento: até todos atingirmos zero casos, nenhum de nós está em segurança.
5. **Vimos os progressos registados em alguns Distritos e comunidades.** Demonstraram que têm a capacidade coletiva para travar o Ébola. Se estas comunidades conseguem, todos conseguimos fazê-lo.
6. **As mulheres são agentes da mudança** e paladinos na luta contra o Ébola. As nossas mães, mulheres e filhas desempenharam papéis fundamentais para ajudar as nossas famílias a obter tratamento precoce e a tomar as decisões certas. Temos de reconhecer o papel desempenhado pelas mulheres e ouvir as suas histórias de força e sacrifício.
7. **A escolha é nossa – Só NÓS é que podemos proteger** as nossas famílias e comunidades. Temos de assumir o compromisso de comunicar todos os casos suspeitos assim que reparamos nos sintomas e de nos recusarmos a permitir enterros sem segurança, bem como outras práticas pouco seguras nas nossas comunidades.
8. **Os sobreviventes estão a ajudar a combater o Ébola** ao partilhar as suas histórias, atuando como exemplos vivos de esperança quando há tratamento precoce e prestando apoio às pessoas que estão doentes. Só juntos conseguiremos pôr termo a isto.

Atividades de comunicação:

- Transmissão simultânea em canais de comunicação social nacionais e distritais: distribuição de dossiers de imprensa e slogans importantes a todos os participantes na transmissão simultânea na rádio, para garantir o alinhamento das mensagens direcionadas;
- Transmissão de conteúdos em estações de rádio locais e nacionais, em programas de rádio populares e horários de grande audiência
- Envolvimento através das redes sociais, nomeadamente o Facebook e o Twitter
- Entrevistas na televisão, em horário nobre, a líderes da resposta e figuras públicas
- Meios de comunicação locais informados sobre o plano operacional
- Presença de responsáveis governamentais e de resposta contra o Ébola nos meios de comunicação social (rádio, TV, imprensa, redes sociais)
- Integração em comunicações semanais à imprensa e atividades de Comunicação da Presidência

Atividades de Mobilização Social:

- Durante as restrições de movimentos no decorrer da campanha de 3 dias "Fique em Casa", equipas de resposta com 3 integrantes, compostas por 1 Profissional de Saúde + 1 Mobilizador Social com Formação + 1 Membro do Grupo de Trabalho Comunitário, visitaram todas as casas:
 - Distritos Foco de Crise – Localização de Casos Ativos, Conversas e Mensagens, Distribuição de Sabão
 - Distritos Sem Transmissão/com Baixa Transmissão – Conversas e Mensagens, Distribuição de Sabão
- Os materiais de IEC (Informação, Educação e Comunicação) desenvolvidos pelo SMAC foram distribuídos a nível distrital e realçaram a Campanha da Fita Amarela, bem como o contributo/apropriação das mulheres



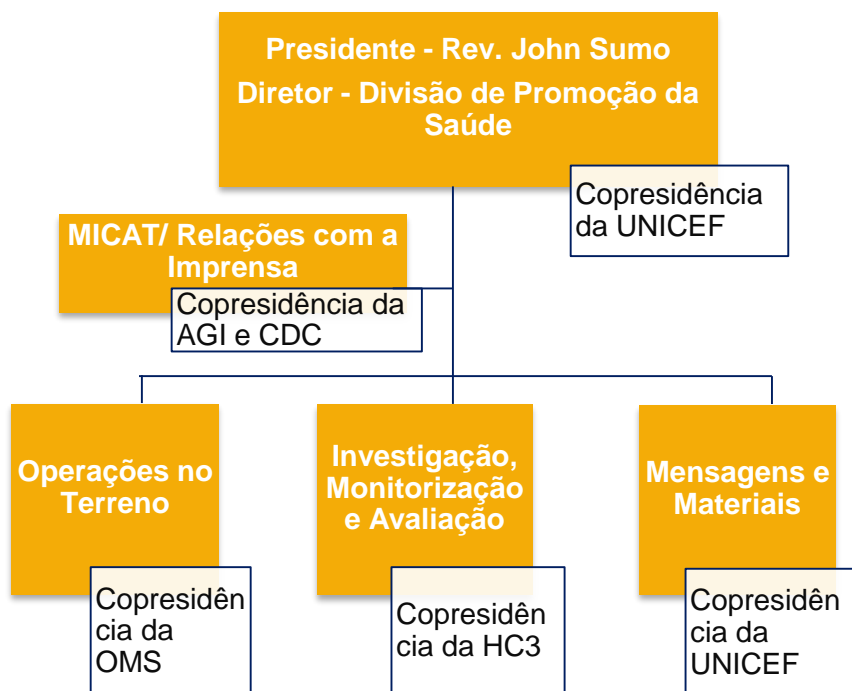
Categorias de mensagens (desenvolvidas com base em investigação da ACAPS):

- Mensagens globais sobre o Ébola (sensibilização, causa/origem, modos de transmissão, sinais e sintomas, percepção do risco)
- Prevenção do Ébola (incluindo mensagens na linha nacional para o Ébola – 117, identificação de contactos, quarentena, proteção da família enquanto se espera a chegada de ajuda, vacinação e fronteiras)
- Cuidados médicos na luta contra o Ébola (incluindo informações sobre o tratamento precoce em centros de tratamento, ambulâncias e cloro)
- Práticas de enterros seguras, dignas e seguindo as orientações médicas (incluindo informações sobre equipas de enterros)
- Estigmatização e discriminação (incluindo informação sobre celebrar sobreviventes, compreender os riscos da amamentação e da transmissão sexual, e compreender os resultados negativos de testes do Ébola)
- Pós-Ébola (incluindo mensagens no âmbito de campanhas para combater a complacência em relação ao Ébola e a reabertura segura de escolas)

Estrutura do Pilar de Mobilização Social na Resposta da Libéria ao Ébola



Pilar de Mobilização Social - Libéria (março de 2015)



Função	Funções e Responsabilidades
Equipa de Mensagem e Materiais	<ul style="list-style-type: none"> • Coordenar atividades para desenvolver mensagens e materiais educativos • Identificar as necessidades em termos de informação e materiais • Orientar o desenvolvimento de mensagens focadas no público • Rever e aprovar as mensagens e os materiais
Equipa de Operações no Terreno	<ul style="list-style-type: none"> • Manter um inventário dos recursos de mobilização a nível municipal e no terreno, receber, categorizar e partilhar dados do terreno • Identificar necessidades de apoio no terreno e estabelecer a ligação com os recursos • Recolher e partilhar feedback oportuno dos trabalhadores no terreno para informar as ações de promoção da saúde e psicossociais • Apoiar formadores e estruturas de apoio que estão a dar formação a outras pessoas relativamente a intervenções no domínio da comunicação interpessoal
Equipa de Apoio aos Meios de Comunicação Social – conjugada com o comité MICAT	<ul style="list-style-type: none"> • Desenvolver os materiais necessários para apoiar uma cobertura noticiosa correta • Identificar e apoiar sistemas para partilhar informações de saúde e IMS por todo o governo • Apoiar uma maior sensibilização do público relativamente às informações corretas e aos progressos registados no combate à epidemia • Prestar apoio a conferências de imprensa realizadas 3x por semana
Investigação, Monitorização e Avaliação	<ul style="list-style-type: none"> • Liderar todas as atividades de Mobilização Social e Promoção da Saúde • Criar um Quadro M&E para recolher dados, incluindo o desenvolvimento de ferramentas de recolha de dados e o estabelecimento de bases de dados • Incentivar parceiros a partilhar as conclusões da investigação atempadamente • Recolher e partilhar dados sobre a mobilização social/promoção da saúde • Identificar lacunas na investigação.