

# SEGURANÇA E BEM-ESTAR DOS TRABALHADORES DOS SERVIÇOS SOCIAIS DURANTE A RESPOSTA À COVID-19

## ● ACÇÕES RECOMENDADAS





# Introdução

A força de trabalho dos serviços sociais bem apoiada, adequadamente equipada, capacitada e protegida é essencial para mitigar os efeitos prejudiciais da pandemia da COVID-19. Os trabalhadores dos serviços sociais devem desenvolver os laços existentes com as crianças, famílias e as comunidades para responder rapidamente e de maneira eficaz. No entanto, para tal, devem estar em segurança e de boa saúde. Este documento tem como objectivo facultar orientação sobre como apoiar estes trabalhadores e capacitá-los para que possam atender, com segurança, as crianças, famílias e comunidades durante a pandemia da COVID-19. Esta orientação destina-se a governos, organizações não governamentais, assistentes sociais e seus supervisores.

## 1 Papel fundamental dos Trabalhadores dos Serviços Sociais durante a resposta à COVID-19

A força de trabalho dos serviços sociais (FTSS) que responde à COVID-19 inclui os profissionais e para-profissionais governamentais e não-governamentais, incluindo trabalhadores comunitários, que desempenham uma série de papéis essenciais de promoção, prevenção e resposta. A Figura 1 oferece exemplos ilustrativos dos papéis desempenhados pelos diferentes quadros da FTSS em diversos ambientes.

**FIGURA 1. PAPEL ESSENCIAL DOS TRABALHADORES DOS SERVIÇOS SOCIAIS DURANTE A RESPOSTA À COVID-19**

### FUNÇÕES INCENTIVADORAS

**Defender** para que a FTSS seja uma força de trabalho essencial durante a resposta à COVID-19

**Coordenar** o trabalho em redes interinstitucionais e interdisciplinares para estabelecer e promover as práticas do serviço social e os padrões de serviço durante a pandemia

**Educação** - criar e realizar campanhas de informação para manter as comunidades seguras e reduzir o estigma

**Formação** – fornecer formação e orientação remota à FTSS na adaptação prática

**Gestão** - garantir o fornecimento de supervisão de apoio e que os serviços sejam adaptados

**Monitoria** – manter informação sobre pandemia e protocolos actualizados para garantir segurança da equipa e das comunidades

### FUNÇÕES PREVENTIVAS

**Identificar as famílias vulneráveis** com maior risco de doenças graves devido à COVID-19; garantir que recebam apoio para ajudar a prevenir doenças

**Trabalhar com líderes comunitários** na identificação das necessidades comunitárias

**Fornecer apoio psicossocial remoto**, utilizando a tecnologia disponível para entrar em contacto com as famílias em risco e ajudá-las a lidar com a situação

**Fortalecer os mecanismos de vigilância (gatekeeping)** e opções alternativas de cuidados familiares

Responder a questões levantadas através das **linhas de ajuda para as crianças e as linhas directas de assistência à violência doméstica**

**Realizar o rastreamento de contacto** para identificar os indivíduos em risco da COVID-19

### FUNÇÕES REACTIVAS

**Oferecer protecção e apoio** às famílias afectadas pela violência doméstica, abuso, negligência e exploração

**Identificar opções de cuidados alternativos de emergência** para as crianças vítimas de abuso, separadas, órfãs e / ou que estão em transição entre instituições de atendimento residencial ou centros de detenção

**Realizar processos de gestão dos casos** - avaliação, planeamento, encaminhamentos, etc.

**Fornecer ou supervisionar apoio psicossocial**

**Fornecer apoio material**, alimentos e medicamentos às famílias afectadas

**Gerir transferências de monetárias disponíveis**

**Fornecer aconselhamento sobre luto** e apoiar alternativas aos rituais tradicionais de luto

## 2 Desafios e riscos enfrentados pelo pessoal dos serviços sociais durante a pandemia da COVID-19

A pandemia da COVID-19 e as medidas de contenção associadas colocam vários desafios à prestação do serviço social e à FTSS.

- I A quarentena aplicada em muitos países requer a **adaptação desta prática** por meio de soluções inovadoras. Isto inclui a necessidade do teletrabalho.
- II Noutros casos, os trabalhadores podem ter de se encontrar com os seus utentes pessoalmente, uma vez que a acção remota pode representar um risco maior para as crianças ou famílias. Nestas situações, existe o **risco** de o trabalhador, as crianças e as suas famílias **contraírem o vírus**. Os trabalhadores podem sentir medo em resultado deste risco. Também podem temer que o seu trabalho apresente um risco acrescentado de infecção para os membros do seu agregado familiar.
- III Os assistentes sociais podem enfrentar estigma devido ao medo de introduzir o vírus nas comunidades.
- IV A FTSS está a passar pelas mesmas tensões e factores de stress da pandemia e da quarentena que o resto da população. Estes factores de stress incluem o acesso reduzido aos cuidados infantis, serviços, recursos e redes de apoio social. Estas preocupações podem ser agravadas pelo aumento do volume de trabalho; desafios no acesso a crianças e famílias que precisam de apoio; informação contraditória; e a necessidade de adaptar as suas práticas e procedimentos num curto espaço de tempo. A intensidade e a variedade dos factores colocam a equipa em risco acumulado de exaustão ou de outras formas de **angústia psicossocial**.
- V Durante a pandemia da COVID-19 o pessoal dos serviços sociais pode sofrer um **aumento no volume de processos**. A pressão e a tensão da pandemia e as medidas em vigor para controlar a propagação do vírus podem levar a um aumento nos relatos e divulgação dos incidentes de protecção da criança.

Portanto, durante uma crise de saúde pública, os trabalhadores necessitam de formação apropriada, equipamento de protecção, e apoio em termos de saúde mental e psicossocial.

Crédito fotográfico: © UNICEF/UN0126779/Filippov



### 3 Acções prioritárias recomendadas para a segurança e bem-estar da Força de Trabalho dos serviços sociais



#### RESUMO DAS ACÇÕES PRIORITÁRIAS

	ACÇÕES PRIORITÁRIAS	RESPONSABILIDADE			
		Governo	Empregadores do FTSS	Supervisores	Pessoal dos serviços sociais
1	<p><b>Estar informado</b> para manter os trabalhadores, utentes dos serviços e suas famílias em segurança. Monitorar constantemente as actualizações para:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Tomar conhecimento de informações sobre o vírus e estratégias para mitigar a propagação do mesmo;</li> <li>Tomar conhecimento de medidas de saúde e segurança; e,</li> <li>Tomar conhecimento de leis e políticas nacionais e locais relacionadas com o vírus.</li> </ul>	✓	✓	✓	✓
2	<p><b>Defender:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Declaração da Força de Trabalho dos serviços sociais como prestadores de serviços essenciais, e,</li> <li>Fornecimento de financiamento adequado para salários, tecnologia de apoio, equipamento de protecção e formação.</li> </ul>	✓	✓		
3	<p><b>Avaliar os riscos para a saúde e as implicações éticas das intervenções dos serviços sociais.</b></p>	✓	✓	✓	✓
4	<p><b>Determinar quais os casos que podem ser apoiados remotamente e quais os que exigem visitas presenciais.</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Identificar os serviços essenciais que exigem contacto presencial.</li> <li>Estabelecer protocolos para a tomada de decisão (por exemplo, árvore de decisão) em relação a visitas presenciais, incluindo quando não estão disponíveis equipamentos de protecção.</li> <li>Implementar medidas de mitigação do risco para trabalhadores que vão realizar visitas a crianças, famílias e comunidades.</li> </ul>			✓	✓
5	<p><b>Desenvolver e implementar modelos remotos de prestação de serviços, onde apropriado, para minimizar os riscos à saúde e segurança dos trabalhadores e utentes dos serviços.</b></p>	✓	✓	✓	✓
6	<p><b>Formar pessoal dos serviços sociais</b> para os ajudar a adaptar os seus serviços, utilizar novas tecnologias e compreender a mitigação dos riscos para serviços presenciais constantes.</p>	✓	✓	✓	
7	<p><b>Realizar reuniões regulares de supervisão remota</b> para:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Rever e priorizar os casos;</li> <li>Tomar decisões sobre quais os casos que podem ser tratados remotamente e quais necessitam de visitas presenciais;</li> <li>Avaliar o volume de trabalho;</li> <li>Determinar como dar continuidade aos serviços essenciais; e,</li> <li>Avaliar e abordar as questões relativas ao bem-estar dos trabalhadores sociais.</li> </ul>	✓	✓	✓	✓
8	<p><b>Desenvolver e implementar planos de acção para o bem-estar.</b> Estabelecer estes planos a nível da equipa e do trabalhador individual.</p>	✓	✓	✓	✓

## 3.1 Descrição detalhada das acções prioritárias



Crédito fotográfico: © UNICEF/UNI307710/Keita

### 1 *Mantenha-se informado para garantir a segurança dos trabalhadores, utentes dos serviços, e das suas famílias.*

Dada a novidade do vírus COVID-19 e a rapidez com que a situação de saúde pública está a evoluir, os trabalhadores, supervisores e decisores devem manter-se actualizados sobre os últimos progressos e novos desenvolvimentos relacionados com medidas eficazes de resposta à COVID-19. As informações actualizadas podem ajudar a proteger a força de trabalho, as crianças, as famílias e as comunidades. Os principais tópicos a serem revistos regularmente incluem:

- notícias sobre o vírus;
- estratégias para mitigar a propagação do vírus;
- evolução dos protocolos de saúde;
- padrões do serviço social;
- dados sobre preocupações emergentes em relação à protecção da criança; e
- leis e políticas nacionais e locais relacionadas com o vírus.

Os Governos, ONG, supervisores e trabalhadores têm a responsabilidade partilhada de determinar qual a acção contextualmente mais apropriada a ser tomada para o bem-estar dos trabalhadores, crianças e das suas famílias. A FTSS bem informada está mais bem equipada para fornecer informações sobre as estratégias de mitigação da pandemia, às comunidades.

### 2 *Advocacia*

O governo deve declarar trabalhadores específicos do serviço social, como pessoal essencial. A FTSS realiza serviços fundamentais e que salvam vidas. Todos os intervenientes devem trabalhar juntos para procurar financiamento e recursos suficientes para apoiar a FTSS.

#### **Declaração do pessoal dos serviços sociais como equipa essencial:**

Tendo em conta o melhor interesse da criança, a FTSS precisa de ter acesso às crianças em risco e às suas famílias quando for considerado necessário, seguro e ético. Os intervenientes governamentais e não governamentais a nível nacional, devem desenvolver critérios para determinar quais são as acções essenciais, tomando em consideração as orientações internacionais.

Assim, as organizações e os governos que prestam serviços sociais podem identificar os trabalhadores que executam as 'acções essenciais' para que estes possam ser isentos das medidas de quarentena, viajar para as comunidades quando necessário e encontrar-se com os utentes dos serviços. A Figura 1 pode ser utilizada para auxiliar na determinação dos serviços e funções essenciais.

#### **Financiamento e recursos dedicados:**

Deve ser feita advocacia junto dos governos e doadores para manter e / ou garantir financiamento adequado para apoiar a FTSS. É necessário financiamento para salários, tecnologia de apoio, equipamentos de protecção, produtos de higiene e formação sobre como realizar serviços sociais antes, durante e após os surtos da COVID-19.

### 3 Avaliar os riscos para a saúde e implicações éticas das intervenções dos serviços sociais

Deve ser realizada uma avaliação completa dos riscos e das implicações éticas de qualquer intervenção dos serviços sociais, antes que sejam tomadas decisões sobre quais as acções a serem realizadas, e qual o assistente social responsável pela implementação de qualquer intervenção. Devem ser desenvolvidas orientações sobre a avaliação dos riscos e a ética das intervenções. Algumas perguntas sugeridas e considerações importantes para este processo de avaliação encontram-se listadas no Anexo 1: Avaliações do Risco.

#### Implicações Éticas:

As considerações éticas devem influenciar a tomada de decisões em relação à realização das visitas presenciais durante uma pandemia. Muitos países possuem códigos de ética nacionais para o pessoal dos serviços sociais e outros quadros da força de trabalho. Estes códigos devem ser analisados quando se desenvolve orientações e protocolos que ajudam na tomada de decisões em relação à segurança, bem-estar e prestação dos serviços pessoais. As directrizes nacionais de ética baseiam-se geralmente na Declaração Internacional dos Princípios Éticos do Serviço Social da Federação Internacional de Assistentes Sociais (IFSW - International Federation of Social Workers). Os Princípios Éticos do Serviço Social mais relevantes para o contacto presencial incluem:

- *“3.4. Promover a Justiça Social, Desafiar Políticas e Práticas Injustas: Os assistentes sociais trabalham para chamar a atenção dos seus empregadores, decisores, políticos e das situações públicas em que políticas e recursos são inadequados ou em que políticas e práticas são opressivas, injustas ou prejudiciais. Ao fazê-lo, os assistentes sociais não devem ser penalizados. Os assistentes sociais devem conhecer as situações que possam ameaçar a sua própria segurança e protecção, e devem fazer escolhas criteriosas nestas circunstâncias. Os assistentes sociais não são obrigados a agir quando isso os coloca em risco.*
- *9.6. Integridade Profissional: os assistentes sociais têm o dever de tomar as medidas necessárias para cuidar de si profissional e pessoalmente...”*

As associações profissionais estabelecidas para outros quadros da força de trabalho dos serviços sociais (como associações dos trabalhadores de assistência à infância e juventude) e para profissionais afins (como profissionais da saúde) também podem delinear princípios éticos relevantes para os trabalhadores dos serviços sociais.

Crédito fotográfico: © UNICEF/UN0145990/Schermbrucker



## 4 Determinar se os casos exigem visitas presenciais ou podem ser apoiados remotamente

Dado o risco actual do contacto pessoal, é necessário determinar quando é fundamental o contacto pessoal para a protecção das crianças e das suas famílias. A avaliação do risco da transmissão ou exposição do pessoal ao vírus COVID-19 deve ser equilibrada com a gravidade dos riscos enfrentados por determinadas crianças e as suas famílias. As condições para fornecer o apoio a nível pessoal devem ser desenvolvidas localmente. Os casos prioritários são aqueles que podem colocar em risco a vida, o desenvolvimento ou o bem-estar da criança. Também devem ser priorizadas as famílias e crianças com vulnerabilidades preexistentes, como aquelas com experiência anterior de violência doméstica.

Fornecer à FTSS formação e equipamento adequado para a Prevenção e Controlo de Infecções (IPC), incluindo equipamento de protecção individual (EPI) e o seu uso e eliminação seguros, quando o apoio presencial for necessário e de acordo com as orientações da OMS e mandatos nacionais. Alguns exemplos de quando o uso do EPI pode ser necessário incluem:

- Ao responder às necessidades das crianças em contextos institucionais onde foram confirmados casos da COVID-19. Por exemplo, em centros de acolhimento com crianças deportadas, migrantes e / ou refugiadas, em centros de detenção juvenil ou em instituições residenciais de cuidados para crianças separadas.
- Ao atender às necessidades básicas, como o fornecimento de alimentos, medicamentos e suprimentos básicos para as crianças e as suas famílias afectadas pela COVID-19.
- Para pessoal dos serviços sociais nos hospitais, que ajudam a rastrear os contactos próximos dos pacientes da COVID-19 como parte dos procedimentos de prevenção e controlo.
- Ao fornecer aconselhamento e apoio em situações de luto, de acordo com os rituais tradicionais do luto, para as famílias que perderam outros membros familiares devido à doença COVID-19.

Noutros casos, o fornecimento de equipamento de protecção básico (como máscaras faciais de pano<sup>1</sup>), juntamente com o distanciamento social e as práticas de higiene adequadas, como lavar as mãos e limpar as superfícies, podem ser suficientes para garantir a segurança do pessoal e dos seus utentes.

### Quando os trabalhadores dos serviços sociais continuam a realizar visitas presenciais, as suas organizações devem:

- 1 Avaliar os riscos à saúde e implicações éticas de qualquer contacto presencial, incluindo quando o equipamento de protecção e outras estratégias de mitigação não estiverem disponíveis.
- 2 Prestar orientação para a atenuação dos riscos de transmissão ou exposição à COVID-19 durante a realização destas visitas.
- 3 Ter planos para garantir que os trabalhadores têm acesso ao teste COVID-19 dentro dos parâmetros instituídos pelas autoridades sanitárias.



1 – Ao contrário de máscaras cirúrgicas ou respiradores N95.

Para a segurança de todos e sempre que possível, é importante identificar formas de oferecer intervenções do serviço social sem contacto presencial. Como tal, as organizações devem adoptar modelos de provisão de serviços remotos, quando necessário, que minimizem os riscos à saúde e segurança dos trabalhadores e usuários dos serviços. As considerações abaixo podem ajudar no desenvolvimento de estratégias para a implementação de intervenções remotas e na tomada de decisões sobre métodos a usar para atender às necessidades dos utentes:

- **Revisão da tecnologia disponível.** Que tecnologia está amplamente disponível para a equipa e as comunidades no contexto? Qual é a tecnologia mais eficaz para uso entre trabalhadores e supervisores? Qual é a tecnologia mais eficaz para discussão entre os assistentes sociais e os seus utentes? Existe um orçamento para crédito telefónico ou cartões telefónicos? Que serviços gratuitos estão disponíveis, como SMS ou aplicativos de mensagens instantâneas, como o WhatsApp? Os trabalhadores requerem formação sobre como fazer a utilização de diferentes tipos de tecnologia? Estão disponíveis recursos para videoconferência? Isto permite contacto visual contínuo. Também podem ser suscitadas questões sobre o que pode ser gravado e visto posteriormente por terceiros. Também pode haver outras pessoas fora da vista da câmara a influenciar as respostas ou a colocar o utente em risco.
- **Considerar a conexão.** As pessoas têm uma conexão telefónica e / ou à internet estável? Os cortes de conexão são tão frequentes que podem prejudicar as conversas e dificultar a capacidade de criar um relacionamento entre o assistente social e o utente dos serviços?
- **Trabalhar através de pontos de referência comunitários.** Nos casos em que não há tecnologia disponível para se comunicar directamente com as crianças e suas famílias – como em locais de poucos recursos; comunidades de refugiados ou deslocados; ou áreas com alta densidade populacional e pobreza – avaliar os riscos e a possibilidade de trabalhar através dos líderes comunitários ou pontos focais ou de adoptar modelos de acompanhamento que possibilitem o distanciamento social.
- **Consultar as preferências do utente.** Após o contacto inicial, discutir com os utentes dos serviços, o método de comunicação seleccionado. Quais os modos de comunicação que estão à disponibilidade do utente? O que é que o utente pode aceder? Perguntar ao utente quando e com que frequência gostariam de se comunicar.
- **Acessibilidade dos sistemas.** Garantir que os canais de comunicação estão acessíveis a pessoas com necessidades variadas, incluindo crianças com deficiência.
- **Considerar a segurança e sensibilidade cultural.** Como é que as normas culturais podem mudar durante a COVID-19?
- **Manter a confidencialidade.** Muitas tecnologias não possuem configurações para impedir que os dados e informações sejam pirateados. Avaliar a capacidade de manter a confidencialidade de qualquer conversa antes da utilização de qualquer tecnologia. Algumas aplicações ou formas de tecnologia exigem determinadas acções ou medidas adicionais para garantir a sua segurança. Confirmar quais são e implementar estas medidas antes de usar qualquer tecnologia. Quaisquer registos em papel devem ser mantidos num local seguro. Os actuais sistemas de informação de gestão dos casos, podem permitir a monitoria dos processos enquanto continuam as restrições sobre quem pode aceder a estas informações.
- **Privacidade.** Numa visita presencial, é importante garantir que qualquer conversa seja privada. Isto impede que qualquer pessoa que possivelmente esteja a lesar o utente, oiça a conversa ou controle as respostas do mesmo. Estabelecer formas de confirmar que o indivíduo se sente à vontade ao partilhar informações pessoais. O assistente social deve estar num local calmo, onde as interrupções sejam limitadas ao máximo e onde seja possível manter a confidencialidade da conversa.
- **Garantir consenso.** Todas as partes devem concordar em como e quando as conversas são realizadas no presente e no futuro. Obter consentimento verbal ou por escrito dos utentes sobre a abordagem a ser adoptada.
- **Rever e adaptar** regularmente políticas, regulamentos e procedimentos que apoiam os serviços remotos.





Muitas organizações de serviço social tiveram de determinar rapidamente como continuar a prestar serviços de formas que reduzem o risco da disseminação do vírus, muitas vezes sem tempo suficiente para formarem as suas equipas. Os trabalhadores precisam de ajuda para adaptar os seus serviços, usar novas tecnologias e compreender a mitigação dos riscos para os serviços presenciais constantes. Os sites listados no final deste documento estão a compilar ou a hospedar recursos de formação, incluindo webinars. Estes fóruns virtuais facilitam a partilha de informações sobre práticas eficazes de serviço social durante uma pandemia. As organizações devem coordenar com os governos para:

- Identificar e financiar as necessidades de formação.
- Responder aos pedidos de formação e de apoio por parte das suas equipas.
- Ajude a interligar a equipa às formações e webinars virtuais apropriados.
- Apoiar a equipa para integrar formações na sua prática diária (sempre que possível, isto deve ser feito através de orientação).

As necessidades de formação vão evoluir continuamente à medida que as políticas alterarem, a nível nacional e local, e à medida que se conhecer mais sobre o vírus COVID-19 e sobre as estratégias de mitigação. Por este motivo, as necessidades de formação da equipa devem ser contínuas e persistentes. Os governos, organismos internacionais e as organizações da sociedade civil são todos responsáveis pela actualização e disponibilização contínua das informações e oportunidades de formação apropriadas para o pessoal dos serviços sociais. Onde existir capacidade, os supervisores estão em posição de fornecer orientação contínua ao pessoal dos serviços sociais.

Crédito fotográfico: © UNICEF/UN0149863/Schermbrucker



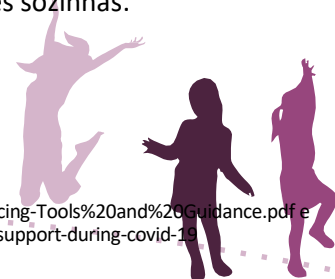
## 7 Realizar reuniões regulares de supervisão remota

Os supervisores desempenham um papel fundamental, em todas as circunstâncias, para garantir que os utentes recebem serviços adequados e de alta qualidade. A supervisão é ainda mais fundamental durante uma crise de saúde pública, pois os trabalhadores necessitam de apoio para manter a sua eficácia e segurança. As reuniões de supervisão oferecem uma oportunidade para rever e priorizar os processos, avaliar o volume de trabalho, analisar as necessidades de recursos, determinar como continuar os serviços essenciais e apoiar / formar o pessoal dos serviços sociais. Os governos e as ONGs devem identificar maneiras de apoiar plenamente os supervisores durante este período. Sugestões para os supervisores incluem<sup>2</sup>:

- **Manter-se informado.** Os supervisores devem estar claros em relação às informações mais recentes sobre a pandemia da COVID-19 e os procedimentos e orientações da sua organização para o exercício do serviço social durante a pandemia.
- **Realizar uma auto-avaliação** para identificar os desafios enfrentados. Considerar como estes desafios podem afectar a sessão de supervisão e determinar onde obter qualquer ajuda necessária.
- **Manter contacto regular** com os membros da equipa. É provável que os trabalhadores do serviço social experimentem tensão ao gerir as exigências concorrentes do trabalho e do lar. Os supervisores devem identificar a melhor maneira de realizar as reuniões de supervisão (e.g., pessoalmente, com distanciamento apropriado, através de alguma forma de tecnologia ou uma combinação das duas). Os supervisores devem determinar se os supervisionados têm acesso confiável a recursos, tecnologia e conexão para comunicarem remotamente.
- **Reservar um período dedicado e ininterrupto para a supervisão.**
- **Tomar em consideração a situação individual de cada membro da equipa.** O membro da equipa tem responsabilidades de cuidar das crianças / filhos? O membro da equipa é solteiro/a que se sente isolado/a? Tem uma deficiência que necessita ser atendida? Existem práticas culturais a serem observadas em termos de teletrabalho? Com base em cada situação, o supervisor deve adaptar o seu apoio e gestão.
- **Estabelecer um plano** para o que deve ser realizado dentro do prazo estipulado. Os supervisores devem reflectir sobre o objectivo e o foco da supervisão, e trabalhar com os supervisionados para desenvolver uma agenda conjunta e estabelecer as prioridades para a reunião.
- **Rever o volume actual de processos / lista de utentes** e identificar aqueles que podem estar em maior risco devido à pandemia. Determinar quais os casos que necessitam de visitas presenciais e rever as fases de acção para trabalhar com cada utente, desafios logísticos e resolução de problemas. Discutir sobre como prestar apoio remoto a terceiros.
- **Garantir habilidades e recursos da equipa em relação ao uso da tecnologia para apoio remoto.** Verificar que trabalhadores sabem usar a tecnologia disponível e têm os recursos necessários para fornecer apoio remoto aos seus utentes. Os supervisores devem confirmar que os trabalhadores dos serviços sociais sabem como manter a confidencialidade ao usar a forma seleccionada de tecnologia. Outros pontos de discussão em relação à tecnologia podem incluir: revisão das formas de conexão aos utentes; políticas sobre o uso da tecnologia; disponibilidade de orçamento para cartões telefónicos; etc.
- **Garantir que a equipa e os seus utentes estão inteiramente informados** das estratégias de mitigação evolutivas da COVID-19 e que são actualizados regularmente sobre as políticas da agência.

Além da supervisão individual, pode ser usado o apoio em grupo. Uma abordagem é começar todos os dias com uma reunião de equipa usando videoconferência, telefonema ou uma plataforma de mensagens. Durante a reunião, deve-se desenvolver um plano de trabalho para o dia em questão, para cada membro da equipa. Deve ser realizada outra reunião no final do dia para analisar as questões que os trabalhadores encontraram com os utentes, procurar obter contribuições e apoio do supervisor, e identificar as tarefas para o dia seguinte. Esta abordagem facilita uma estrutura de apoio a todos os trabalhadores e reduz a pressão sob as pessoas para tomarem decisões éticas importantes sozinhas.

2 – Adaptado de <https://www.nccglobal.org/sites/default/files/Child%20Welfare%20Supervision%20During%20Physical%20Distancing-Tools%20and%20Guidance.pdf> e <https://pscentre.org/?resource=interim-guidance-supportive-supervision-for-volunteers-providing-mental-health-and-psychosocial-support-during-covid-19>



Os trabalhadores dos serviços sociais devem cuidar da sua saúde mental e bem-estar psicossocial, assim como dos seus colegas. Uma pandemia dá origem a muitas fontes de ansiedade e de tensão para todos, incluindo a FTSS. Isto pode incluir: medo de infecção; insegurança financeira; insegurança no emprego; preocupação crescente pelas próprias famílias e utentes mais vulneráveis e que correm o risco de adoecer; responsabilidade crescente de cuidados infantis resultante do encerramento das escolas; medo de infectar os membros da família; incapacidade de "fazer o suficiente" pelos utentes; e / ou gestão do volume excessivo de processos. Os membros da equipa que estão sob pressão extrema ou que sofrem de ansiedade, podem exibir uma série de sintomas psicossociais, incluindo, entre outros: irritabilidade, inquietação, falta de concentração, falta de sono e hipervigilância. Os supervisores e supervisionados devem reconhecer que a pressão e a ansiedade podem ter um efeito negativo na vida quotidiana e nas tarefas dos trabalhadores. O autocuidado é fundamental.

Sempre que possível, as organizações devem aceder a recursos profissionais de aconselhamento para os seus trabalhadores com traumas secundários e exaustão. Os supervisores devem prestar atenção especial a qualquer membro da equipa que possa estar a enfrentar dificuldades ou que não tenha apoio Psicossocial. Os supervisores devem ilustrar os comportamentos de autocuidado e fazer recomendações para que os trabalhadores façam pausas, durmam bastante, façam exercício, se alimentem de forma adequada, e estejam em contacto com amigos e familiares. Os supervisores devem incentivar a equipa a procurar ajuda quando necessário, para evitar o esgotamento. O apoio dos colegas também pode ser útil para intervenção e apoio. Qualquer membro da equipa que se sentir mal ou que exibir sintomas da COVID-19 deve auto isolar-se e procurar ajuda médica se os sintomas piorarem.

Crédito fotográfico: © UNICEF/UNI309803// Frank Dejongh





## 4 Recursos adicionais

Os sites abaixo facultam informações actualizadas sobre a pandemia da COVID-19 e novas orientações específicas para o pessoal dos serviços sociais. Estes sites são actualizados regularmente, à medida que as informações e os recursos ficam disponíveis. Embora as orientações fornecidas neste documento se concentrem em respostas rápidas e imediatas, a pandemia terá impactos duradouros nas comunidades vulneráveis. A força de trabalho dos serviços sociais é fundamental para a concepção de intervenções a longo prazo, que abordam as desigualdades sistémicas e estabelecem sistemas mais fortes de atendimento para os mais vulneráveis. Estes sites vão continuar a desenvolver por forma a incluir as orientações para apoiar esta função.

- [Global Social Service Workforce Alliance COVID-19 Resources](#)
- [UNICEF COVID-19 Resources](#)
- [International Federation of Social Workers COVID-19 Resources](#)
- [Alliance for Child Protection in Humanitarian Action Resources](#)
- [WHO Coronavirus disease \(COVID-19\) pandemic resources](#)

Este documento é um anexo à Nota Técnica: Protecção da Criança durante a Pandemia do Coronavírus, e está alinhado com os Padrões Mínimos para a Protecção da Criança em Acções Humanitárias. Foi elaborado por: Aliança Mundial da Força de Trabalho dos Serviços Sociais; UNICEF; Federação Internacional de Assistentes Sociais; e a Aliança para a Protecção da Criança em Acções Humanitárias. Foi informado por profissionais, supervisores, ONG e governos em todo o mundo, que partilharam os seus desafios e soluções inovadoras.

### Anexo 1: Avaliações do risco:<sup>3</sup>

Os factores a serem considerados em qualquer processo de avaliação do risco devem incluir:

#### I O risco de exposição ao vírus COVID-19 no contexto local:

- Factores de risco relacionados com a **comunidade como um todo**: Qual é a actual taxa de incidência e de distribuição do vírus no grupo populacional? Quão amplamente é que o vírus já circulou (e.g., existem grupos de casos ou transmissão geral na comunidade)? Que sistemas existem para o controlo do vírus? Qual é o nível local de vigilância e detecção? Que sistemas existem para o isolamento e quarentena dos casos conhecidos do vírus e os casos suspeitos? Existem sistemas para o rastreamento e acompanhamento de contactos?
- Factores de risco relacionados com o **utente específico e seu agregado familiar**: Houve um caso confirmado da COVID-19 no agregado familiar? A criança ou alguém na família foi exposta à COVID-19 através do acesso a serviços ou na comunidade?
- Factores de risco relacionados com o **meio de transporte**: O pessoal pode utilizar transporte privado? Teriam que chegar até ao utente utilizando meios de transporte público de risco?
- Factores de risco relacionados com o **trabalhador individual**: O indivíduo representa um risco para os outros? Este é um indivíduo que já trabalha em estreito contacto com o público (e.g., trabalhador comunitário dos serviços sociais em locais com casos confirmados da COVID-19, assistente social numa unidade com casos confirmados da COVID-19)? Já exibiram sintomas do vírus?

3 – Com base nas orientações da Organização Mundial da Saúde sobre a tomada de decisão em relação ao uso das máscaras na prevenção da disseminação da COVID-19. Organização Mundial da Saúde, 6 de Abril de 2020, Conselhos sobre o uso de máscaras no contexto da COVID-19: Orientação provisória, <https://www.who.int/emergencies/diseases/novel-coronavirus-2019/technical-guidance/infection-prevention-and-control>

## II Qual é o **nível de vulnerabilidade** do trabalhador do serviço social, utente ou população a sintomas graves ou maior risco de morte resultante do vírus?

- A intervenção dos serviços sociais apresenta um risco específico devido à vulnerabilidade do trabalhador, dos utentes ou da comunidade?
- Os que já estão em maior risco incluem, por exemplo: idosos e pessoas com comorbidades, como doenças cardiovasculares ou diabetes melito.

## III Os **tipos de ambientes** em que a população vive em termos de:

- Densidade populacional;
- A capacidade de realizar o distanciamento físico (por exemplo, no transporte público); e,
- O risco da rápida propagação do vírus (e.g., para indivíduos ou grupos que vivem em ambientes fechados; instituições; assentamentos lotados de baixa renda com más condições de vida; e / ou acampamentos / ambientes semelhantes a acampamentos)

## IV Viabilidade de **protecção do pessoal**:

- Disponibilidade, custos e qualidade de qualquer EPI.
- Possibilidade de aderir a medidas de higiene adequadas.

## V Disponibilidade de testes:

- Qual a capacidade de testagem neste ambiente / comunidade? Os trabalhadores expostos ou em risco têm acesso a testes COVID-19 adequados?

## VI Devem ser tomadas em consideração as **circunstâncias e as escolhas da vida pessoal da força de trabalho dos serviços sociais**.

- Por exemplo, têm família imediata / membros do agregado familiar que são particularmente vulneráveis à COVID-19?
- Todos os trabalhadores dos serviços sociais devem ter o direito de optar por não fornecer serviços de alto risco, particularmente nos casos onde os produtos de EPI e de higiene essenciais não se encontram disponíveis.

Crédito da foto da capa: © UNICEF/UNI287827/Mukherjee

