

COMUNICAÇÃO SOBRE O RISCO E ENVOLVIMENTO DA COMUNIDADE

Recomendações do ACNUR – Maio 2020

Enquadramento

De modo a assegurar o respeito pelas normas relativas à saúde pública, bem como o acesso a serviços, é necessário divulgar informação credível e atualizada, numa língua e em termos que os indivíduos compreendam. É igualmente importante garantir que os mesmos tenham a possibilidade de verificar essa informação e colocar questões. Tais considerações assumem especial relevo relativamente a requerentes de asilo e refugiados, que porventura confiarão noutros meios de comunicação, e que poderão deparar-se com barreiras linguísticas ou culturais, não ter acesso a estruturas comunitárias e sociais de apoio ou aos canais de divulgação comumente utilizados, como a televisão ou sítios web. Nestes termos, a comunicação com, e o envolvimento de, comunidades de requerentes de asilo e refugiados de forma sistemática incentiva e permite que essas mesmas comunidades promovam comportamentos saudáveis, prevenindo a propagação de doenças infecciosas, em contextos como a atual pandemia de COVID-19.

Pretende-se que esta breve nota de orientação sirva de ferramenta de apoio para as entidades que estão no terreno e trabalham diretamente com requerentes de asilo e refugiados. Foi elaborada em resposta à evolução da situação provocada pelo COVID-19 em Portugal, com base em orientações globais do ACNUR, da OMS e outros atores-chave. A nota elenca as principais considerações a ter em conta e propõe algumas ideias e iniciativas de modo a dar resposta a desafios de comunicação sentidos a nível local.

Comunicação sobre o risco e envolvimento da comunidade: elementos-chave

1. **Incluir refugiados e requerentes de asilo** em iniciativas de educação e divulgação de informação quanto aos riscos do COVID-19 gerais, com especial atenção às suas preferências linguísticas e culturais, e procurando adaptar a informação às necessidades das crianças, pessoas de maior idade, e pessoas com deficiência.

2. Usar **canais de informação diversificados, nos quais os refugiados e requerentes de asilo confiem**, incluindo materiais escritos e outros meios de comunicação (e.g. vídeos, sessões de informação on-line, redes sociais, plataformas on-line), que correspondam às necessidades de diferentes grupos, independentemente de estarem hospedados em centros de acolhimento ou em alojamento externo.

- A compreensão da evolução das necessidades, perspetivas e prioridades dos refugiados e requerentes de asilo permite assegurar a qualidade e a eficácia da divulgação de informação junto destes grupos. Importa esclarecer:
 - a) que tipo de informação desejam obter as mulheres, homens, crianças, pessoas de maior idade, ou pessoas pertencentes a determinado grupo e como desejam obtê-la;
 - b) como é que desejam partilhar as suas questões e comunicar com as entidades que os acompanham, incluindo a partilha de informação sensível;

Princípios orientadores

1. Participação e Inclusão
2. Comunicação e Transparência
3. *Feedback* e Resposta
4. Adaptação

- É essencial estabelecer mecanismos que assegurem o *feedback* de refugiados e requerentes de asilo quanto à informação que recebem, de modo a adaptar as mensagens ao contexto atual, o qual é necessariamente dinâmico.
- No decurso das atividades de disseminação de informação, é importante verificar os termos em que as mensagens são interpretadas pelas comunidades. Estas mensagens deverão ser testadas para garantir que são claras e não resultam em alterações de comportamento indesejadas.

Comunicação sobre o risco e acesso a serviços: medidas práticas

- Criação de linha de apoio própria
- Desenvolvimento de página de ajuda / sítio web próprio, com o apoio de refugiados
- Envio de mensagens multimédia por Whatsapp, Facebook, etc
- Criação de grupos de Whatsapp que assegurem comunicação bidirecional
- Desenvolvimento de questionário para identificar necessidades informativas

3. **Envolver a comunidade** no desenho, na disseminação, e na avaliação de campanhas informativas, o que aumenta significativamente o impacto de tais campanhas.

- As soluções deverão ser procuradas em conjunto com as comunidades, sendo útil o envolvimento de líderes e indivíduos influentes. Tal permite mobilizar as comunidades mais rápido e de forma mais eficaz, para além de trazer maior sustentabilidade às mudanças promovidas. O envolvimento de refugiados e requerentes de asilo na resposta ao COVID-19 é essencial para:

Envolvimento da comunidade: ideias práticas

- Identificar refugiados que sirvam de porta-vozes, dentro das suas comunidades, para a divulgação de informação em termos apropriados a nível linguístico e cultural
- Envolver refugiados voluntários como pontos focais na disseminação de informação junto de grupos da população com menor contacto com a sociedade civil e redes sociais ou com dificuldades de acesso a informação
- Promover atividades virtuais com requerentes de asilo e refugiados, incluindo de aprendizagem do português

- a) a eficácia do desenvolvimento, disseminação e avaliação de campanhas ou iniciativas de informação;
- b) a identificação de riscos de proteção, de necessidades e de lacunas; e
- c) o desenho de soluções adequadas para indivíduos e comunidades afetados pela pandemia.

4. **Monitorizar e responder à desinformação** ou a mitos acerca da pandemia.

- É importante estabelecer um mecanismo que permita atentar às perceções do público, bem como identificar rumores e desinformação, p.e., através da monitorização de meios de comunicação social, da utilização de mecanismos de *feedback* existentes na comunidade ou recolhendo contributos por parte de profissionais de saúde e linhas de apoio. Poderá ser útil estabelecer canais de comunicação que permitam dar resposta a rumores, desinformação e a perguntas frequentes.

Para mais informação, consultar: [UNHCR, *Practical Recommendations and Good Practice to Address Protection Concerns in the Context of the COVID-19 Pandemic*, 15 April 2020](#); [IFRC, *Risk Communication and Community Engagement: Guidance Note for the National Society & IFRC Response Teams*, 29 January 2020](#).