

## NOTA TÉCNICA:

# LINHAS DE APOIO ÀS CRIANÇAS E A PROTECÇÃO DAS CRIANÇAS DURANTE A PANDEMIA DA COVID-19

### INTRODUÇÃO <sup>1</sup>

Os factores de stress da pandemia da COVID-19 nas crianças e famílias, agravados por factores de segurança, saúde e financeiros, aumentaram os riscos de violência por parte do parceiro íntimo e de violência contra as crianças.<sup>2</sup> As medidas de contenção podem agravar ainda mais a situação das crianças que já estão expostas a ambientes abusivos, negligentes e sem apoio. As fontes de apoio das crianças fora do seio familiar, incluindo os serviços de protecção da criança e a escola, ficarão provavelmente inacessíveis durante algum, se não mesmo, o tempo todo. O confinamento levou a que algumas crianças ficassem isoladas e, ao mesmo tempo, a que os serviços de protecção da criança fossem encerrados, comprometendo assim o acesso aos serviços sociais, educativos e de saúde. As demais crianças, como as que vivem em situação<sup>3</sup> de rua ou deslocadas, podem ficar ainda mais carenciadas e isoladas da assistência, assim como as que vivem em instituições de acolhimento residencial ou em centros de detenção.

Em resposta à crise da COVID-19, os agentes e prestadores de serviços de protecção da criança - nomeadamente os departamentos governamentais, as (I)ONGs e as agências das Nações Unidas - estão a estudar uma forma de continuar a prestar apoio às crianças, famílias e comunidades remotamente, através do uso da tecnologia. O que inclui **linhas de apoio** à criança, que, ao longo da última década, se tornaram cada vez mais importantes para dar resposta às preocupações manifestadas por crianças e jovens sobre uma série de questões que afectam as suas vidas.

É importante que se faça a distinção entre linhas directas, que são utilizadas fundamentalmente para fins de denúncia e orientações (embora possam também fornecer alguns conselhos e informações limitadas), e linhas de apoio à criança que, de um modo geral, prestam um apoio mais activo, nomeadamente serviços de escuta/aconselhamento activo e encaminhamento das preocupações manifestadas por crianças e adultos, tais como casos de violência, abuso e negligência.

<sup>1</sup> Citação sugerida: The Alliance for Child Protection in Humanitarian Action, Child Helpline International, Child Protection Area of Responsibility and UNICEF. Nota Técnica: Child Helplines and the Protection of Children during the COVID-19 Pandemic, Version 1, May 2020.

<sup>2</sup> Para mais informações sobre o impacto da COVID-19 nas crianças, consulte The Alliance for Child Protection in Humanitarian Action, End Violence Against Children, UNICEF, WHO (May 2020) [COVID-19: Protecting Children from Violence, Abuse and Neglect in the Home, Version 1](#).

<sup>3</sup> Para mais informações sobre a situação das crianças da rua, consulte UN Committee on the Rights of the Child (2017) [General Comment No. 21 on Children in Street Situations](#).

**Esta nota foi desenvolvida tendo em vista dois objectivos principais:**

1. Prestar aconselhamento prático aos agentes e prestadores de serviços de protecção da criança— nomeadamente departamentos governamentais, (I)ONGs, organizações da sociedade civil (OSC), organizações baseadas na comunidade (OBC), agências das ONU e grupos de coordenação de protecção da criança - sobre como apoiar as crianças e as famílias através de um serviço de linha de apoio à criança, incluindo a colaboração com as linhas de apoio à criança existentes a nível nacional.
2. Explorar a forma como as actuais linhas de apoio à criança<sup>4</sup> podem contribuir e participar nos esforços de apoio às crianças e às famílias durante a pandemia da COVID-19, através de mecanismos e sistemas de protecção da criança. O que inclui a expansão dos seus serviços.<sup>5</sup>

Para cada um desses objectivos, o que se pretende é maximizar os recursos, evitando a duplicação de esforços e potenciando os prestadores de serviços de linha de apoio à criança já existentes, nomeadamente através de uma maior cooperação entre os serviços de linha de apoio à criança e outros intervenientes.

O presente documento está dividido em duas secções:

1. **Considerações sobre a organização e coordenação** para as agências que trabalham e adaptam as actuais linhas de apoio à criança, para as que criam serviços de apoio à criança e práticas comuns para ambas.
2. **Orientação operacional** para aquelas que estejam efectivamente a trabalhar numa linha de apoio à criança e para aquelas que estejam a prestar apoio por telefone às famílias com as quais já trabalham.

Na presente nota, o termo linha de apoio à criança é utilizado para designar principalmente um serviço telefónico, embora outras formas de comunicação, como texto, chat online e e-mail, possam também fazer parte de uma resposta da linha de apoio à criança. A tónica é colocada no apoio telefónico, por ser a assistência mais imediata e, muitas vezes, mais difícil de prestar.

Com vista a manter esta nota tão sucinta quanto possível, foi omitida uma discussão mais ampla sobre as questões. O foco incide sobre *o que precisa ser feito de forma diferente numa pandemia*. Nas notas de rodapé estão incluídos os pormenores sobre os recursos mais gerais.

**Esta nota serve apenas de orientação, descrevendo o que deve ser feito. Para mais apoio técnico, práticas e recursos, por favor contacte a Child Helpline International ([info@childhelplineinternational.org](mailto:info@childhelplineinternational.org)) ou visite o site <https://www.childhelplineinternational.org/>.**

Esta nota técnica baseia-se na [Nota Técnica: Protecção das Crianças durante a Pandemia do Coronavírus](#) em anexo. Para todos os anexos, visite a página <https://alliancecpha.org/en/series-of-child-protectionmaterials/protection-children-during-covid-19-pandemic>.

---

<sup>4</sup> Para ter uma visão geral sobre as linhas de apoio à criança existentes a nível nacional, consulte [The Child Helpline Network](#).

<sup>5</sup> A Child Helpline International (CHI) é uma rede de linhas de apoio à criança com 173 membros de 142 países. Para além de prestar serviços de advocacia, investigação e apoio ao desenvolvimento de linhas de apoio à criança, a CHI também estabelece padrões de qualidade.



## SECÇÃO 1: CONSIDERAÇÕES EM MATÉRIA DE ORGANIZAÇÃO & COORDENAÇÃO

**A regra de ouro para prestação de um serviço de linha de apoio à criança é que o serviço deve ter capacidade para dar resposta!** De nada serve prestar um serviço de linha de apoio à criança por telefone se as crianças e as famílias não puderem fazer uma chamada e ter acesso a ajuda quando necessário. Há que se tomar decisões realistas em relação ao que é exequível. Por exemplo, um serviço que pode ser contactado de forma fiável durante parte do dia é preferível a um serviço que afirma ser de 24 horas, mas que muitas vezes é incontactável. O reconhecimento deste facto como um princípio fundamental da prestação de serviços de linha de apoio à criança deve servir de sustentação e orientação para todas as decisões tomadas.

Um serviço de linha de apoio à criança deve ser igualmente claro quanto ao que podem realisticamente fazer para proteger uma criança. Muitos contactos serão anónimos e muitas crianças terão relutância em contactar as restantes agências. Ao estabelecerem contactos com outras agências para pedir apoio, é importante que os seus critérios de intervenção sejam atendidos. Prometer a uma criança algo que não se consegue cumprir pode acarretar consequências graves na confiança que a criança deposita nos adultos de as proteger.

### 1. Para que as actuais linhas de apoio à criança possam ser adaptadas, tenha em conta o seguinte:

As linhas de apoio à criança já existentes têm uma vantagem distinta: já possuem estruturas e processos em funcionamento para apoiar as crianças e as famílias à distância. O desafio das linhas de apoio à criança consiste em adaptar, reforçar e coordenar as suas respostas para que possam fazer face às exigências de trabalhar num contexto de pandemia, e possivelmente com um leque mais vasto de intervenientes do que anteriormente. As linhas de apoio à criança já existentes devem ter em conta os seguintes aspectos:

- 1. Que tipo de apoio e orientação são necessários para garantir que a linha de apoio à criança possa continuar a funcionar em segurança?** Se possível, a linha de apoio à criança deve criar um grupo de resposta à COVID-19 que inclua Directores, Gestores e membros-chave da equipa, de modo a providenciar liderança e orientação. Este grupo deverá:
  - Identificar e mitigar os riscos da COVID-19 a que está exposto o pessoal afecto à linha de apoio à criança, com base nas orientações nacionais emitidas pelos organismos competentes. Incluindo o fornecimento de informações precisas e actualizadas aos trabalhadores e aos voluntários.
  - Promover mudanças no local de trabalho, para que sejam implementadas medidas de saúde pública, incluindo o distanciamento social.
  - Dar formação a todos os trabalhadores para que possam obter conhecimentos sobre o impacto da COVID-19 nas crianças e nas famílias.

- Cumprir com as orientações abaixo enunciadas no ponto 3. [Acções comuns para a Adaptação dos Serviços de Linha de Apoio Já Existentes e a Criação de Novas Linhas de Apoio.](#)

**2. Como devem ser adaptados e reforçados os modelos de prestação de serviços?** Uma vez que algumas linhas de apoio à criança utilizam outros modelos de prestação de serviços para além do serviço telefónico, nomeadamente o trabalho presencial, será importante identificar se, e de que forma, os modelos de prestação de serviços precisam ser modificados e adaptados. Apesar de alguns serviços poderem continuar a funcionar normalmente enquanto é permitida a circulação (embora com algumas alterações nas práticas de trabalho, como o distanciamento social), noutras casos tal poderá não ser possível. Mesmo quando a circulação é permitida, é prudente que se tenha um plano de confinamento elaborado para que os serviços possam ter uma transição rápida. As acções a ter em conta incluem:

- Coordenar com os agentes de protecção da criança e de violência sexual e baseada no género (S/GBV), incluindo a coordenação de protecção da criança bem como com os grupos/áreas de responsabilidade (AoR) em contextos humanitários e outros parceiros, para que sejam identificadas estratégias comuns no sentido de adaptar os serviços de linha de apoio à criança, às medidas de contenção existentes e de reforçar as capacidades humanas para a prestação de serviços adequados.
- Quando e se possível, o pessoal da linha de apoio à criança deve trabalhar à distância.<sup>6</sup> Pra tal, será necessário rever e adaptar as políticas e regulamentos relativos ao local de trabalho de modo a reflectir o trabalho à distância.
- Dar orientações e formação aos trabalhadores, sempre que necessário, para que estes possam ajudar a adaptar os serviços, a utilizar novas tecnologias e a compreender como mitigar os riscos (tais como EPIs ou medidas de higiene) para todos os serviços presenciais contínuos que não possam ser transferidos para o serviço à distância, desde que seja permitido circular.

**3. Como devem ser reforçadas as capacidades do pessoal da linha de apoio à criança?**

- Fazer um levantamento rápido junto do pessoal, dos voluntários e dos parceiros sobre as prioridades em termos de necessidades e capacidades. Para tal, pode ser necessário contactar os parceiros existentes, tais como o governo local, as ONGs e as OBCs, para saber que desafios e soluções positivas se desenvolveram no contexto da COVID-19.
- Rever os dados existentes e, em conjunto com os parceiros, analisar questões e emoções específicas que as crianças possam enfrentar durante este período, bem como os riscos e vulnerabilidades específicos da protecção da criança na área/país (ou seja, crianças sem cuidados familiares; crianças refugiadas, deslocadas internamente, migrantes ou apátridas; crianças em situação de rua; crianças portadoras de deficiência); crianças mães, crianças sobreviventes de violência, etc.). O que inclui ligações com grupos/subclasses de coordenação SGBV em contextos humanitários e linhas de apoio S/GBV existentes.<sup>7</sup>
- Disponibilizar formação para o pessoal da linha de apoio à criança para os ajudar a se adaptarem ao trabalho à distância, a utilizarem novas tecnologias e a perceberem como mitigar os riscos associados à manutenção dos serviços presenciais.

---

<sup>6</sup> Consulte UNICEF and the Global Social Service Workforce Alliance (2020) [Technical Note: Care and Protection of the Social Service Workforce during the COVID-19 Response.](#)

<sup>7</sup> Consulte as recomendações específicas de the Inter-Agency Standing Committee Reference Group on Mental Health and Psychosocial Support (2020) [Interim Briefing Note Addressing Mental Health and Psychosocial Aspects of COVID-19 Outbreak.](#)

- Avaliar se há necessidade e possibilidade de recrutar pessoal adicional com conhecimentos específicos (como a saúde mental, a VBG, a parentalidade positiva, etc.) ou com experiência de trabalho em contextos humanitários.

## 2. Para a criação de um novo serviço de linha de apoio à criança, deve-se ter em conta o seguinte:

### 1. É necessário um novo serviço de linha de apoio à criança?

Uma pergunta óbvia, mas importante. Será que existe alguma linha de apoio à criança ou alguma linha de apoio à VBG com a qual se possa estabelecer uma parceria e, através de uma melhor coordenação e assistência, alargar os seus serviços, para que possam consultar e encaminhar os casos que necessitem de apoio adicional? Será que outros intervenientes estão a ponderar a possibilidade de criar um serviço de linha de apoio à criança que possa ser partilhado ou gerido de forma conjunta, a fim de maximizar a utilização de recursos? Estará a tecnologia, em particular os telefones, disponível e acessível? Nos casos em que se verifique pouco uso de telemóveis, pode ser mais adequado outro serviço de proximidade, como o rádio, o serviço postal ou, se for permitido circular, os serviços itinerantes de caravanas/móveis de protecção da criança (PC) ou a proximidade de agentes comunitários.<sup>8</sup>

**Durante uma pandemia, ou pelo menos enquanto houver um confinamento ou restrições de circulação, não é o momento ideal para a criação de uma nova linha de apoio à criança e pô-la a funcionar plenamente.** Isto leva meses para ser concluído e requer uma planificação e estudo cuidadoso de várias questões, incluindo a procura e o acesso, tecnologia adequada, mapeamento de referências, confidencialidade, armazenamento e retenção dos dados colhidos, pessoal, capacitação, mobilização de recursos, monitorização e avaliação. Estas considerações somam-se à necessária coordenação com o governo e os fornecedores de TICs. Em vez disso, face aos constrangimentos, o foco deve incidir sobre a forma como um serviço existente pode fornecer ou expandir o seu apoio telefónico ou online para que possa se adequar às necessidades actuais. Com efeito, isto significa estabelecer medidas provisórias que, no futuro, poderão constituir a base para o desenvolvimento de uma linha de apoio à criança permanente após o aligeiramento das restrições, desde que este seja o melhor método para ajudar as crianças e não exista outra linha de apoio à criança a nível nacional.

Se não houver outro serviço e for necessário apoio, nesse caso uma linha de apoio à criança será uma forma essencial de as crianças e as famílias terem acesso à assistência. No entanto, se a ideia for prestar apoio àqueles que já são conhecidos de um serviço, como por exemplo na gestão de casos, providenciar apoio directamente através do assistente do caso/assistente social, mediante o fornecimento de números de contacto, pode ser uma forma mais adequada e pragmática de prestar assistência.<sup>9</sup>

### 2. Qual é a capacidade disponível em termos de pessoal e/ou que pode ser facilmente desenvolvida?

O número de pessoal necessário dependerá do objectivo da linha de apoio à criança e reflectirá a forma como o serviço de linha de apoio à criança irá funcionar. É pouco provável que haja muito tempo para preparar e desenvolver as competências do novo pessoal da linha de apoio durante uma situação de

---

<sup>8</sup> Para ideias e informações adicionais sobre mecanismos de informação sobre crianças sensíveis, consulte Sekulovic, R. and Delaney, S. (2016) *Speak Out - Be Protected! Creating child-sensitive reporting mechanisms of alleged cases of violence against children*; Plan International

<sup>9</sup> Para informações adicionais consulte the Alliance for Child Protection in Humanitarian Settings [COVID-19 Child Protection Case Management Guidance](#) (próxima publicação).

confinamento. Poderá ser difícil recrutar e dar uma formação extensiva de aconselhamento/formação de apoio telefónico. Por esta razão (a menos que exista uma linha de apoio à criança que possa prestar assistência ou que seja possível recrutar prontamente outro pessoal qualificado e experiente), a necessidade de contratação de pessoal para o serviço de linha de apoio à criança provavelmente implicará a utilização dos recursos humanos existentes. Se o objectivo do serviço de linha de apoio à criança não for prestar um apoio alargado (ou seja, fornecer informações e relatórios como uma linha directa), então poderá ser possível utilizar pessoal administrativo ou outro pessoal; sempre que se preveja a prestação de um apoio mais abrangente, como a escuta e o aconselhamento, os trabalhadores mais experientes e qualificados, como os assistentes sociais (para), os assistentes de casos ou o pessoal de saúde mental e de apoio psicossocial (MHPSS), terá de atender as chamadas. O destacamento ou a realocação do pessoal existente pode ser uma solução temporária para colmatar a lacuna existente em termos de disponibilidade de pessoal de assistência às crianças com formação adequada e experiência.

Isto exigirá uma reflexão e planeamento cuidadosos no que toca à de disponibilidade de pessoal existente para trabalhar na linha de apoio à criança, conciliando ao mesmo tempo quaisquer outras tarefas que ainda possam ser chamados a desempenhar. O apoio adicional deverá ponderar a possibilidade de se estabelecer um equilíbrio de género entre os trabalhadores da linha de apoio e alargar o acesso em línguas nacionais.

**Para todo o pessoal, mesmo os experientes, é fundamental que se organize um curso de orientação (isto pode ser feito à distância ou on-line, se necessário), para falar sobre os procedimentos de funcionamento do serviço de linha de apoio à criança e analisar as orientações sobre as formas de trabalhar numa linha de apoio à criança, inclusive quando e como fazer encaminhamentos (ver a Secção 2).** Esta orientação deve incluir a sensibilização sobre os potenciais riscos a que estão expostas as crianças devido à utilização de tecnologia, **como o abuso e exploração sexual de crianças on-line.**<sup>10</sup>

### 3. Como é que vai funcionar a linha de apoio à criança?

Cada local terá de decidir como funcionar, de acordo ao contexto. Será também necessário fazer uma análise com os fornecedores de TICs/ telecomunicações sobre as capacidades do equipamento, conectividade, possibilidade de fornecimento de um número de telefone gratuito, etc. Estas negociações e escolhas relativas à forma como a linha de apoio à criança irá funcionar levam tempo para ser feitas e necessitam de uma reflexão cuidadosa. É por isso que geralmente não é recomendável tentar pôr em pleno funcionamento uma nova linha de apoio à criança durante uma crise e, em vez disso, pensar numa solução provisória que vá de encontro às necessidades imediatas e que pode ser melhor desenvolvida no futuro.<sup>11</sup>

As decisões sobre o funcionamento imediato do serviço de linha de apoio à criança durante uma crise devem ter em conta as seguintes considerações fundamentais:

- A partir de que ponto irá o pessoal trabalhar? Será viável para eles se deslocarem e trabalharem em segurança num escritório? Se não, poderão trabalhar remotamente na linha de apoio?
- Se o pessoal tiver de trabalhar à distância, conseguirão encontrar um local seguro e confidencial para trabalhar, em que possam manter conversas privadas com os interlocutores?

---

<sup>10</sup> Para aceder a um recurso online sobre Protecção da Criança Online, consulte [Child Helpline International Tools for Child Helplines](#).

<sup>11</sup> Para informações adicionais, consulte [Child Helpline International](#).

- Que tipo de equipamento será necessário? Por exemplo, equipamento de telefonia, software de colheita de dados, ou recursos de SMS? Que número será utilizado - um número existente da organização ou números novos?
- Como serão geridas as chamadas para que possam ser partilhadas entre o pessoal? Ou espera-se que o pessoal esteja sempre "de prevenção"? Isto poderá ser possível através de funcionalidades como o reencaminhamento/desvio automático de chamadas para telefones indicados.
- O que acontecerá se as crianças e as famílias ligarem quando as linhas estiverem ocupadas? Será possível assegurar a reprodução de uma mensagem gravada, talvez pedir para voltar a ligar ou contactar de outra forma? Será possível pedir às pessoas que ligarem para deixar uma mensagem, para que possam ser contactadas quando o pessoal estiver disponível?
- Dependendo da demanda, os conselheiros da linha de apoio à criança podem ficar cansados; deve-se estudar uma forma de dar uma pausa aos conselheiros, e ao mesmo tempo prestar apoio. Se a equipa tiver um número de pessoas suficiente, ou se o pessoal também tiver outras obrigações, é necessário que uma pequena equipa trabalhe em regime de rotação para que nem todos estejam o tempo todo a trabalhar na linha de apoio à criança. Isto pode representar uma sobrecarga adicional para o equipamento, caso este não possa ser partilhado. Se for partilhado, devem ser observadas as normas de higiene e transporte.
- O ideal seria que houvesse sempre **pelo menos** dois funcionários a trabalhar no serviço de linha de apoio à criança a todo o instante, mesmo que estejam a trabalhar remotamente. Isto significa que se um trabalhador estiver ocupado com uma chamada longa ou complexa, o outro pode continuar a atender as chamadas e a prestar assistência, caso seja necessário. É importante que a linha de apoio à criança tenha mais de uma linha para que possa ser atendida mais do que uma chamada de uma só vez.
- Se possível, tenha um número (ou números) separado(s) para os serviços da linha de apoio, para que os números de escritório e outros números de telemóveis possam ser mantidos livres para actividades regulares, coordenação e encaminhamento. Se não houver tempo suficiente para a instalação de novas linhas fixas, os telemóveis podem ser uma solução alternativa rápida.
- Deve haver sempre um supervisor disponível para que o pessoal possa consultar e pedir apoio enquanto estiverem "de serviço". Esta pessoa deve ser alguém com experiência em gestão de casos de protecção de crianças. O seu papel é fundamental tanto para garantir uma resposta de qualidade para as crianças como para apoiar o pessoal da linha de apoio à criança.<sup>12</sup>
- Se possível, o supervisor deve entrar em contacto com os trabalhadores antes de estes iniciarem o seu turno no serviço de linha de apoio à criança, e fornecer um relatório no final do turno. Quando se prevê a permanência do pessoal em serviço por períodos prolongados, o supervisor deve entrar em contacto com o pessoal regularmente (idealmente, pelo menos uma vez por dia). A duração dos turnos deverá ser em função da demanda e de outras actividades que o pessoal que trabalha na linha de apoio à criança deverá realizar.
- Devem ser definidas orientações simples/procedimentos operacional padrão (POP) e fornecidos ao pessoal que trabalha na linha de apoio à criança como um recurso a consultar durante as chamadas. O que deve incluir:

---

<sup>12</sup> Consulte UNICEF and the Global Social Service Workforce Alliance (2020) [Technical Note: Care and Protection of the Social Service Workforce during the COVID-19 Response.](#)



- Procedimentos padrão a serem seguidos, tais como quando/como trabalhar com outro pessoal da linha de apoio a crianças (especialmente o supervisor), horário de funcionamento, manutenção de registos, etc.
- Directrizes sobre como utilizar o equipamento, tais como reencaminhar chamadas ou recuperar mensagens.
- Mensagens actuais sobre a COVID-19 e conselhos emanados pelas autoridades competentes e outras agências.
- Lista de contactos de outros prestadores de serviços/suportes e assistência que possam estar disponíveis, incluindo outras linhas de ajuda especializadas (as quais os próprios interlocutores poderão contactar ou para os quais a linha de apoio à criança os poderá encaminhar em seu nome).
- Vias de encaminhamento actualizadas, para casos em que os interlocutores consintam em ser encaminhados, e quaisquer situações e procedimentos para casos em que os interlocutores não consintam em ser encaminhados, mas se trata de uma situação de risco de vida (por exemplo, tentativa de suicídio, casos de abuso de crianças ou actividade criminosa) e nos casos em que pode ser necessário quebrar a confidencialidade.
- Informação clara sobre procedimentos de encaminhamento para outros serviços - públicos ou não públicos - que descrevam os serviços que estas agências se comprometem a prestar. Procedimentos para chamadas de seguimento, caso se apliquem a interlocutores em perigo.
- Procedimentos para a confidencialidade e protecção de dados pessoais.
- Dicas e técnicas para a prestação de serviços de escuta e aconselhamento online e para o tratamento de chamadas de teste (consultar a Secção 2).
- Como lidar com alertas de segurança, tais como ameaças de bombas. As linhas de ajuda são frequentemente utilizadas como canais para a denúncia de ameaças à segurança. Todas as ameaças devem ser encaradas com muita seriedade, mesmo que pareçam improváveis. Os procedimentos típicos incluem gravação, verbatim, toda a informação sobre a ameaça (data, hora, local, etc.), informar o supervisor de que foi recebida uma ameaça, e passar a informação à competente agência de segurança.
- Dependendo do conhecimento e experiência do pessoal, incluir lembretes do possível impacto da pandemia na vida das crianças e famílias, tais como a saúde mental e o bem-estar psicossocial das crianças bem como as diferentes formas de reacção das crianças ao stress.

#### **4. Quais são os requisitos para a gravação e monitorização do serviço de linha de apoio à criança?**

Principalmente se o pessoal estiver a trabalhar à distância, os procedimentos normais de gravação (como o CPIMS+) podem ser difíceis de utilizar. Mesmo quando o pessoal não esteja a trabalhar à distância, pode ainda assim ser conveniente implementar procedimentos de gravação simplificados que recolham informações básicas (por exemplo, tempo, idade, problema), de forma confidencial mas não informações pessoais sensíveis que possam identificar o interlocutor, principalmente se houver chamadas recebidas que sejam pontuais, tais como pedidos de informação ou conselhos gerais.



### 3. As acções comuns para adaptação dos serviços<sup>13</sup> de linha de apoio à criança existentes e criação de novas linhas de apoio à criança incluem:

#### Promover a colaboração e coordenação entre as agências

- Juntar-se às equipas/grupos de trabalho oficiais de resposta à COVID-19 do país e aos grupos/AoRs de coordenação de protecção da criança existentes (caso existam), ou advogar a criação desses mecanismos de coordenação.
- Se existirem e se for possível, associar-se ou certificar-se de que existem ligações com outros mecanismos de coordenação associados, tais como grupos e estruturas MHPSS e S/GBV, assistência social e/ou redes de serviços básicos essenciais.
- Apoiar as avaliações conjuntas sobre o impacto das medidas de contenção na prestação de serviços de protecção de crianças e revisar/adaptar os relatórios, referências e protocolos interinstitucionais / multissetoriais e abordagens comuns, conforme necessário. O que inclui a monitorização conjunta de directivas e respostas nacionais à pandemia e ao seu impacto nas crianças, de modo a garantir que as tendências recolhidas pelas linhas de apoio à criança, e os serviços prestados pelas linhas de apoio à criança, possam informar as respostas de protecção da criança, incluindo os planos de resposta humanitária (PRH) e as avaliações das necessidades.
- Assegurar que as estratégias desenvolvidas para dar resposta às preocupações de protecção da criança incluem respostas práticas para lidar com danos reais ou iminentes, estratégias negativas para lidar com os danos (por exemplo, abuso de substâncias, casamento precoce e forçado, etc.), saúde mental e outras necessidades identificadas através de avaliações conjuntas. A estratégia deve também se basear em iniciativas positivas de protecção baseadas na comunidade, estratégias de sobrevivência e promover uma estreita colaboração com os serviços de saúde, educação e assistência social.
- Desenvolver ou adaptar memorandos de entendimento (MOUs) ou POPs existentes entre os agentes de protecção da criança e o governo no contexto da resposta à COVID-19. Este processo deve incluir abordagens e formas de trabalho comuns e, sempre que possível, a partilha de recursos bem como a identificação de lacunas que podem ser preenchidas por outras organizações no caso de um parceiro não poder intervir.
- Assegurar que todas as alterações introduzidas nos serviços, incluindo as restrições impostas como resultado da contenção e do horário de funcionamento revisto, sejam partilhadas com os parceiros de forma atempada, incluindo no mapeamento dos serviços humanitários.
- Assegurar que as linhas de apoio forneçam informações precisas e actualizadas às pessoas que ligam.
- Coordenar a divulgação de informação sobre os serviços de protecção da criança e os mecanismos de denúncia disponíveis nos sectores social, da educação, da saúde, a nível das autoridades policiais e noutros sectores relevantes em contextos humanitários (por exemplo, segurança alimentar, WASH, etc.).
- Coordenar com os ministérios e agentes responsáveis pela protecção da criança para que estes possam identificar e financiar as necessidades de formação. Estas irão evoluir à medida que os procedimentos

---

<sup>13</sup> Adicionalmente, advogar junto do governo pela designação de linhas de ajuda como prestadores de serviços essenciais e pelo fornecimento de financiamento adequado, recursos humanos, tecnologia, EPI e formação. Para informações adicionais, consulte [The Alliance for Child Protection in Humanitarian Action \(2020\) Advocacy Messages for Child Protection Actors: Prioritizing Child Protection in COVID-19 Response Plans.](#)

operacionais, as estratégias de mitigação da COVID-19 e as necessidades das crianças e das famílias forem sofrendo alterações ao longo do tempo.

### **Reforço e manutenção das vias de encaminhamento e gestão de casos**

- Juntamente com o governo e parceiros na resposta à COVID-19 e com os grupos responsáveis pela coordenação da protecção da criança, analisar os protocolos e mecanismos existentes de informação, encaminhamento e gestão de casos. Actualizar, quando necessário, e mantê-los actualizados. Se necessário, estabelecer ou melhorar as vias de encaminhamento de emergência de modo a assegurar que as crianças e famílias com preocupações relacionadas com a COVID-19 possam ter acesso imediato aos serviços necessários.
- Contribuir para a realização de exercícios de mapeamento conjuntos desenvolvidos por parceiros responsáveis pela protecção da criança sobre a disponibilidade de serviços de referência no contexto da COVID-19. Estabelecer contactos com parceiros de GBV e de MHPSS para o asseguramento de referências cruzadas sempre que possível. Para tal, é necessário cartografar quaisquer planos de alterações previstas, tais como o levantamento do confinamento.
- Estabelecer ligação com outras linhas de apoio baseadas em causas comuns (ou seja, apoio parental, S/GBV, MHPSS, Responsabilização perante a população afectada (AAP)/Canais de protecção contra a exploração e abuso sexual (PSEA), etc.) para o envio e reforço consistente de mensagens, ou para o desenvolvimento de referências cruzadas.
- Coordenar com as operadoras móveis e outras empresas do sector das TICs o reforço das capacidades das linhas de apoios a fim de prestarem serviços durante a COVID-19 (por exemplo, assegurando a continuidade do serviço ou aumentando a cobertura dos serviços ou as adaptações necessárias por forma a facilitar o trabalho à distância).

### **Assistência ao pessoal da linha de apoio**

- Promover a higiene no local de trabalho, disponibilizar Equipamento de Protecção Individual (EPI) e implementar as medidas de distanciamento social/físico no local de trabalho.
- Facilitar o acesso a formações de modo a aumentar as competências do pessoal, incluindo formações virtuais e seminários pela Internet.
- Ajudar o pessoal a integrar as formações na prática diária.
- Revisar ou elaborar um plano de contingência que seja consistente com as directrizes emitidas pelas autoridades com o intuito de aumentar a resiliência organizacional e apoiar tanto os funcionários como as suas famílias. Rever e avaliar pelo menos uma vez por semana.
- Assegurar a existência de um sistema de apoio de aconselhamento ao pessoal afectado pela COVID-19 (particularmente para os que se encontram em isolamento ou quarentena) e aos seus familiares.
- Promover uma frequência maior de sessões de supervisão de apoio para as pessoas que trabalham pelo telefone.

## **Sensibilização para os serviços de linha de apoio à criança, inclusive com crianças e famílias, e promoção do acesso**

As crianças e as famílias precisam ser informadas sobre a finalidade das linhas de apoio à criança, os números de acesso, o apoio disponível e o horário de funcionamento. Qualquer esforço de sensibilização pode ter impacto no número de chamadas e contactos recebidos; é fundamental que a linha de apoio à criança tenha a capacidade para dar resposta a um possível aumento do número de chamadas antes da sua promoção.

### **Formas de sensibilização e de promoção do acesso:**

- Aconselhar os assistentes sociais, gestores de casos, e outras pessoas que trabalhem com as famílias para se certificarem de que a informação sobre a linha de apoio à criança seja passada no momento em que conversam com as crianças e as famílias.
- Coordenar com as autoridades governamentais e parceiros para a promoção de informações sobre a linha de apoio à criança nas mensagens públicas existentes nos meios de comunicação social, e colocar as informações em espaços públicos (farmácias, centros de saúde, esquadras policiais, mercados, estações de comboio) e com serviços específicos para crianças e famílias, tais como em plataformas de aprendizagem (se as escolas estiverem a utilizar a aprendizagem online) ou mensagens ( amigas da criança) através de outros apoios (por exemplo, números de linhas de apoio à criança nas informações sobre programas de protecção social ou em programas educativos de televisão).
- Sempre que for possível e seguro, consultar as crianças e famílias para saber como e onde conseguem ter acesso à informação e comunicar-se com outras pessoas, incluindo online. Analisar os dados para identificar as pessoas que não conseguem ter acesso às linhas de apoio à criança. Com base nesta informação, faça uma sensibilização remota, de acordo com a idade, capacidade e género, através de, por exemplo, mensagens direccionadas.
- Ponderar a possibilidade de fazer um apelo às organizações doadoras no sentido de garantir um financiamento adicional destinado a apoiar os serviços alargados da linha de apoio à criança.
- Incluir as operadoras móveis, as TICs e as plataformas das redes sociais nos esforços tendentes tanto a promover a sensibilização para as linhas de ajuda como a aumentar o acesso. Esta medida poderia incluir a manutenção do apoio, assegurando o acesso gratuito a linhas de apoio à criança por parte de todas as operadoras; a prestação de apoio às crianças nos locais mais desfavorecidos para a denúncia de abusos e negligências bem como a procura de assistência através da isenção do pagamento de taxas de ligação; e a promoção destes recursos em prol das crianças.

## PONTOS DE ADVOCACIA PARA PARCEIROS-CHAVE

Os governos devem:

- Advogar a favor e designar os profissionais dos serviços sociais e de protecção da criança como prestadores de serviços essenciais e disponibilizar verbas suficientes para o pagamento de salários, tecnologia de apoio, EPIs e formação.
- Reforçar e assegurar o funcionamento contínuo das linhas de apoio à criança, e de outros mecanismos de denúncia favoráveis à criança, para que seja possível dar respostas favoráveis à criança, tais como denúncias, referências e respostas.
- Dar prioridade aos serviços de protecção da criança, incluindo o MHPSS, gestão de casos e linhas de apoio à criança como serviços essenciais para que estes serviços extremamente críticos permaneçam operacionais.
- Revisar, actualizar e operacionalizar os POPs para que se tenha em conta o contexto da COVID-19 na gestão de casos e nas vias de encaminhamento.
- Aumentar o apoio financeiro e os recursos das linhas nacionais de apoio à criança para que possam reforçar a sua capacidade de resposta à crise da COVID-19 e assegurar a continuidade dos seus serviços.
- Promover acções de sensibilização sobre os serviços da linha de apoio à criança nas respostas e comunicações sobre a COVID-19.
- Incluir as linhas de apoio à criança existentes nos esforços de combate à COVID-19 e nos grupos de coordenação de protecção da criança (e grupos de protecção em contextos humanitários).
- Assegurar a partilha regular de informações com as linhas de apoio à criança existentes sobre a COVID-19 e as directivas e respostas nacionais relacionadas com a protecção da criança, e o impacto nas crianças e suas famílias.
- Advogar junto das operadoras móveis e outras empresas do sector das TICs o reforço das capacidades das linhas de apoio à criança para a prestação de serviços durante a pandemia da COVID-19.
- As operadoras móveis, as TICs e as plataformas de redes sociais devem:
- Prestar e manter o apoio aos serviços de linha de apoio à criança com vista a garantir a continuidade dos serviços, assegurando o livre acesso às linhas de apoio à criança por parte de todas as operadoras.
- Colaborar com linhas de apoio à criança para a criação de condições de trabalho à distância para o pessoal afecto à linha de apoio à criança.
- Incentivar as crianças nos locais mais desfavorecidos a denunciarem abusos e a buscarem ajuda. Isto pode ser feito através de códigos curtos ou chamadas gratuitas, com isenção de encargos de ligação e promoção destes recursos para as crianças.

Reforçar as linhas nacionais de apoio à criança para que possam receber relatórios e prestar serviços às crianças em perigo, apoiando a utilização da inovação (tais como soluções baseadas na nuvem) de forma a permitir a continuidade dos serviços das linhas de apoio a partir de locais remotos.



## SECÇÃO 2: OPERACIONALIZAÇÃO DO APOIO - PRESTAÇÃO DE APOIO ATRAVÉS DE UMA LINHA DE APOIO (CRIANÇA)<sup>14</sup>

Esta secção da orientação contém **dicas e técnicas práticas** para trabalhar de forma segura e adequada com crianças e famílias, ou qualquer outra pessoa da comunidade que possa estar a ligar em nome dessas pessoas, durante a pandemia. Esta secção pode também ser útil para aqueles que actualmente prestam apoio remoto a crianças e famílias com quem já trabalhavam, mas que já não podem manter um encontro presencial.

### Prestação de apoio por via telefónica

#### Antes de receber ou fazer qualquer chamada:

- Se estiver a trabalhar à distância, e não estiver no escritório ou no centro de atendimento de crianças, certifique-se de que esteja num sítio calmo em que não será incomodado, para que se possa concentrar na chamada e ter uma conversa privada e confidencial.
- Certifique-se de que possui uma ligação telefónica ou de Internet forte e estável para assegurar um fluxo constante das chamadas. (Se o sinal for fraco ou flutuante, terá de explicar isto logo no início, na eventualidade de se perder a ligação.
- Certifique-se de que tem um acesso fácil aos números e detalhes de contacto para outros serviços de referência e informações actualizadas sobre a resposta à COVID-19, incluindo quaisquer directrizes dos organismos competentes, sobre regras em matéria de distanciamento social, recolher obrigatório, etc.
- Verifique se sabe como e quando contactar o seu supervisor ou outros colegas (conforme acordado) para apoio e assistência, sempre que necessário.
- Assegurar-se de que esteja devidamente familiarizado com todos os procedimentos padrão, tais como a forma de lidar com ameaças à segurança, gestão de casos, encaminhamentos, etc., e se/ em que circunstâncias se pode quebrar a confidencialidade.
- Se estiver a trabalhar à distância, certifique-se de que quaisquer registos que faça sejam guardados em segurança e que não possam ser acedidos, mesmo acidentalmente, por mais ninguém.

#### Ao receber as chamadas:

Prestar apoio por telefone é muito diferente de falar pessoalmente com alguém. Embora as "pistas" normais que nos ajudam a nos comunicar, como a linguagem corporal, não estejam disponíveis, de uma forma estranha, uma chamada telefónica pode também ser muito mais intensa e íntima. Isto acontece frequentemente porque as pessoas que telefonam, o fazem em momentos de aflição - imediatamente e sem tempo para se prepararem. As emoções podem parecer muito "cruas".

---

<sup>14</sup> Para orientações suplementares, consulte Child Helpline International [Counselling Practice Guide](#).

### **No início das chamadas:**

- Ao atender a chamada, identifique-se logo para que a pessoa que ligou possa ter a certeza de que ligou para o número certo, e convide-a a falar. Pode dizer algo como "*Olá, daqui fala X a partir da Y. Como posso ajudá-lo/a?*"
- Algumas pessoas que telefonam têm muito a dizer porque se esforçaram bastante para fazer a chamada. Deixe-os falar e tente não interromper com muitas perguntas. Podes sempre rastrear mais tarde e esclarecer os pontos, ou investigar com maior profundidade. Outras pessoas que telefonam podem ter dificuldade em falar e podem precisar de incentivo - por exemplo "*Estou feliz por se sentir capaz de ligar. Gostaria de poder ajudar.*"
- Logo que possível, verifique se é seguro para o interlocutor falar consigo. Poderá dizer algo do tipo "*É seguro para si ligar agora?*" ou "*Está num sítio em que possas falar em privado?*"
- Para além dos telefonemas de crianças e famílias, poderá também receber telefonemas de outras pessoas que telefonam em nome próprio ou que estejam preocupadas com uma situação relacionada com uma criança. Se a chamada não for sobre uma criança/família, então tente fornecer informações ou encaminhá-las para uma organização com maior relevância.
- Pretende estabelecer uma relação com a pessoa que telefona, por isso, embora mantendo a confidencialidade e a necessidade de informação em mente, não comece directamente por fazer perguntas sobre autorizações de encaminhamento, ou consentimento para falar com outras pessoas ou começar a pedir muitas informações, tais como data de nascimento, morada, etc. Estes detalhes podem ser verificados mais tarde ligando pra esta pessoa, uma vez estabelecida uma relação. Perguntar demasiado cedo, o interlocutor pode ficar assustado e desligar a chamada!

### **Como lidar com chamadas de teste**

As pessoas que trabalham nas linhas de apoio existentes estarão familiarizadas com as 'chamadas de teste'. Isto é quando uma criança ou adulto contacta uma linha de apoio sobre algo aparentemente simples, ou mesmo trivial. Isto é frequentemente para testar o serviço, pelo que é importante responder devidamente e não dar a entender que se está a perder tempo ou que a chamada não deveria ter sido feita.

As crianças também podem fazer chamadas de brincadeira, especialmente se estiverem aborrecidas e não conseguirem sair e se socializarem com os amigos. Os telefonemas de brincadeira de crianças devem ser vistos como um teste para o serviço, e atendidos com respeito. Voltando a centrar a atenção na criança, fazendo perguntas como "Como se sente em relação a isso?" ou "Como acha que o posso ajudar?" acabará muitas vezes rapidamente com tais chamadas. Os telefonemas de brincadeira também podem ser utilizados como forma de sensibilizar, por exemplo, fazendo perguntas como 'Sabe porque é que criamos a linha de apoio? e em seguida fornecer informações precisas.

Infelizmente, os adultos também podem fazer telefonemas a pregar partidas. Por vezes, estes são devidos ao tédio ou a problemas de saúde mental, e podem ser agressivos ou mesmo de natureza sexualmente ofensiva. É inútil ficar chateado ou interagir com esses interlocutores. Apenas consomem tempo e energia emocional, pelo que é uma boa ideia desligá-los o mais depressa possível, dizendo algo como "Esta é uma linha de apoio à criança para crianças e famílias que estejam a enfrentar problemas. Vou terminar a chamada agora para que possa manter a linha livre para alguém que precise de falar connosco". Em seguida, desligue a chamada.

### **Durante a chamada:**

- Use todas as suas habilidades de escuta activa, e não tenha medo de silêncios, uma vez que os interlocutores podem precisar de tempo para responder a perguntas ou processar os seus pensamentos. Lembre-se de que o interlocutor não o pode ver (a menos que utilize a videochamada), pelo que dizer coisas como "*Ainda estou aqui pra quando quiser falar*" ou "*Vou permanecer em silêncio enquanto pensa na pergunta*" pode ajudar a manter a ligação e também encorajar o interlocutor a continuar a falar.
- Muitas vezes as pessoas que telefonam podem querer e pedir informações específicas (por exemplo, como aceder a um serviço). Mesmo que isto pareça ser tudo o que querem, é sempre aconselhável confirmar se precisam de mais alguma coisa e lembrar-lhes que podem voltar a ligar noutra altura. Não é invulgar que as pessoas que telefonam tentem "testar" um serviço ou que os problemas que apresentam não sejam o que realmente pretendem abordar. Pode dizer algo como: "*É tudo o que precisa neste momento?.....lembre-se que pode sempre voltar a ligar se quiser falar sobre qualquer outra coisa.....*'
- Tenha em mente que nem todas as crianças (ou adultos!) têm nomes para as suas emoções. As pessoas também podem ter sentimentos contraditórios. Tudo isto pode levar a sentimentos de confusão, tristeza e raiva. A escuta empática sem ser julgadora, e sem tirar conclusões precipitadas ou fazer suposições, pode ajudar os interlocutores a processar os seus sentimentos e a estruturar os seus pensamentos.
- - Certifique-se de avaliar a segurança em cada chamada - onde se encontra neste momento o interlocutor, o que está a acontecer com ele e/ou com a pessoa sobre a qual está a ligar? Quem está por perto que pode ser uma influência protectora?

### **No fim da chamada:**

- Antes de terminar a chamada, especialmente se a segurança for motivo de preocupação, deve obter o consentimento para fazer um encaminhamento (com autorização) e/ou elaborar um plano de segurança e/ou acompanhamento confirmado. Pode ser um acordo específico, ou, se não for um caso grave, simplesmente para tranquilizar o interlocutor para contactar quando necessário.
- Se for uma situação de risco de vida - por exemplo, em caso de abuso ou suicídio - deverá conversar, com o seu supervisor, sobre a necessidade de fazer um encaminhamento sem autorização, de acordo com o protocolo da agência.
- Depois de terminar a chamada, certifique-se de completar os registos (como exigido pela sua agência) e fazer quaisquer chamadas de encaminhamento/acompanhamento.
- Caso se tenha sentido consternado ou comovido com a chamada, procure o apoio do seu supervisor e/ou colegas (de acordo com os procedimentos da agência), antes de receber outra chamada de aconselhamento.