Modelo do plano de gestão de rumores para a distribuição de mosquiteiros tratados com inseticida (MTI)

Junho 2023

**Este modelo deve ser utilizado juntamente com as  *Diretrizes para o desenvolvimento de um plano de gestão de rumores relacionados com a distribuição de mosquiteiros tratados com inseticida (MTI)*****(**<https://allianceformalariaprevention.com/wp-content/uploads/2023/04/Diretrizes_Gestao_Rumores_MTI_032023_PT.pdf>**) para assegurar um plano de gestão de rumores completo e detalhado.**

Este modelo delineia os elementos-chave a incluir num plano de gestão de rumores para distribuição de MTI. Para os efeitos do presente documento, “distribuição de MTI” refere-se a qualquer programa ou projeto que distribua redes para prevenção da malária a grupos populacionais e pode incluir campanha de distribuição em massa de MTI, distribuição contínua através de escolas ou comunidade, ou distribuição de rotina através de visitas de cuidados pré-natais (CPN) ou Programa Alargado de Vacinação (PAV). O plano de gestão de rumores (PGR) é uma parte integral do Plano de Ação de Mudança Social e de Comportamento (MSC) e, como tal, deve ser concluído como parte do planeamento a nível macro. À semelhança do plano de risco e mitigação, a informação errada/desinformação e os rumores estão em constante evolução e o PGR precisa de ser um documento dinâmico e atualizado conforme e quando necessário. Este modelo apresenta sugestões para o conteúdo e estrutura de um PGR. Os contextos irão variar, e os programas nacionais contra a malária devem incluir informação que esteja relacionada com a sua situação particular e substituir o texto sugerido pela sua própria narrativa.

**Índice:**

Introdução e contexto

Propósito do plano de gestão de rumores (PGR)

Potenciais rumores e medidas mitigadoras

Coordenação

Processo de gestão de rumores

Adoção e divulgação do PGR

**Introdução e contexto**

Explicar em dois ou três parágrafos:

* O que são rumores? (incluir uma definição de informação errada e de desinformação)?
* Quais são os riscos associados a rumores em campanhas de MTI e durante a distribuição contínua?
* O contexto específico para a campanha de distribuição em massa planeada ou para o(s) canal(ais) de distribuição contínua que podem influenciar potenciais rumores. Exemplos podem incluir eleições federais ou locais, campanhas com múltiplos produtos, distribuição de redes com um tecido ou cor que não seja preferido, surto de doenças, etc.

**Propósito do plano de gestão de rumores**

Explicar em um ou dois parágrafos:

* O objetivo principal do PGR
* Os componentes principais do PGR
* Experiências anteriores com rumores e lições aprendidas a ser implementadas neste PGR (pode ser apresentado num formato de quadro)

**Potenciais rumores e medidas mitigadoras de rumores**

Enumerar, em formato de quadro, potenciais rumores, a(s) sua(s) origem(ns) e o potencial impacto caso se propaguem.

Responder a um rumor leva tempo, energia e recursos. É preferencial prevenir o rumor de ocorrer em vez de desenvolver e implementar a resposta. Para cada um dos rumores identificados, explicar que medidas mitigadoras foram planeadas para reduzir ou eliminar o risco de rumor ocorrer, ou o impacto que o rumor possa ter nos resultados da distribuição de MTI. Consultar o Quadro 1 como exemplo.

Apesar das medidas mitigadoras, continua a existir um risco de que os rumores possam ocorrer e exigir uma resposta imediata a fim de reduzir quaisquer efeitos negativos. Para permitir uma resposta rápida, deve-se enumerar as mensagens-chave que podem ser utilizadas para refutar os diferentes potenciais rumores identificados. É importante notar que durante as circunstâncias e o contexto irão mudar durante a implementação. As mensagens de resposta planeadas devem ser reavaliadas na altura em que surgirem os rumores para determinar se ainda são apropriadas.

***Quadro 1: Potenciais rumores (origem, potencial impacto, medidas mitigadoras e mensagens de resposta-chave) - amostra***

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| Rumores/informação errada ou desinformação | Origem do rumor | Potencial impacto da propagação do rumor | Atividades mitigadoras planeadas | Resposta: mensagens-chave caso o rumor ocorra |
| Má qualidade das redes a serem distribuídas | Um resultado de reações secundárias ocasionais que têm sido relatadas pelos utilizadores de MIT, que incluem dores de cabeça, sintomas comuns de constipação, irritação da pele, sensação de ardor nos olhos e náusea. | * Rejeição das redes pela comunidade * Pouca utilização das redes recebidas * Falta de confiança nos bens fornecidos pelo governo | Assegurar que as mensagens de MSC a serem divulgadas através dos diferentes canais incluem:   * Como arejar e utilizar a rede corretamente. É crítico que estas mensagens sejam divulgadas antes e durante a distribuição de MTI. * A malária é uma doença perigosa. É importante que os agregados familiares se protejam a eles próprios e às suas comunidades da malária, ao dormir debaixo de uma rede mosquiteira tratada com inseticida. | Se não se verificarem alterações no contexto, as seguintes mensagens-chave podem ser divulgadas às comunidades afetadas:   * A malária é uma doença perigosa. É importante que os agregados familiares se protejam a eles próprios e às suas comunidades da malária, ao dormir debaixo de uma rede mosquiteira tratada com inseticida. * Antes de utilizar a rede, areje-a à sombra durante 24 horas. * Todas as redes distribuídas durante a campanha são aprovadas pela Organização Mundial da Saúde e pelo Ministério da Saúde. Foram rigorosamente testadas para assegurar que são seguras para dormir debaixo das mesmas. * Estas redes são distribuídas em todos os países com malária e podem proteger as pessoas contra a malária quando utilizadas de forma correta e consistente. * A qualidade da rede pode ser mantida através de cuidados apropriados e comportamentos de manutenção por parte dos proprietários. |

**Coordenação**

Explicar a estrutura de coordenação para a gestão dos rumores. A narrativa deve explicar os papeis e responsabilidades de todos os intervenientes a cada nível (por exemplo, de comunidade para nacional) na estrutura de gestão de rumores.

**Processo de gestão de rumores**

Esta secção deve explicar o processo para a gestão de rumores. Normalmente, a gestão de rumores tem quatro etapas principais (conforme explicado nas orientações para o desenvolvimento de um plano de gestão de rumores).

**Etapa 1: Descobrir os rumores:** Explicar detalhadamente o processo e a estrutura implementados para identificar quaisquer rumores e relatar os mesmos a nível nacional. Um exemplo pode ser sessões de sensibilização sobre rumores com líderes comunitários.

Descrever as ferramentas que serão utilizadas para relatar quaisquer rumores de um nível para o outro e como isto será documentado. Anexar quaisquer ferramentas desenvolvidas para este processo. O Quadro 2 é um exemplo de uma ferramenta sobre como os rumores podem ser catalogados.

***Quadro 2: Catalogação de rumores identificados - amostra***

| Rumor/informação errada/desinformação | Causas do rumor | Impacto / potencial impacto da propagação do rumor |
| --- | --- | --- |
| O químico na rede é tóxico e mau para a nossa saúde. É preciso lavar a rede antes de a utilizar. | Um erro no pacote do MTI que indicava que os MTI precisavam de ser lavados antes da sua utilização fez com que os agregados familiares acreditassem que os inseticidas presentes no MTI eram prejudiciais para a sua saúde.  *Estes tipos de rumores relacionados com a saúde também podem ocorrer se, por exemplo, os agregados familiares que recebem MTI impregnados com deltametrina registarem um aumento de tosse quando dormem debaixo dos novos MTI*  *Também podem ocorrer rumores quando estão a ser distribuídos tipos novos ou diferentes de MTI (por exemplo, PBO vs. redes padrão tratadas com inseticida de longa duração [LLIN] ou polietileno vs. Poliéster) em diferentes áreas geográficas.* | Como resultado, muitos agregados familiares lavaram os seus MTI antes de os utilizarem, reduzindo assim o inseticida e, portanto, a eficácia do MTI. Outros agregados familiares recusaram-se a recolher ou utilizar os MTI por acreditarem que eram nocivos para a sua saúde. |

**Etapa 2: Analisar o rumor:** Descrever como serão analisados quaisquer rumores identificados a fim de avaliar o seu alcance e escala, e como isto irá fundamentar a resposta. Explicar as diferentes escalas a ser utilizadas para fundamentar a resposta (por exemplo, o rumor está localizado somente em duas comunidades), que ferramentas serão utilizadas (estas ferramentas devem estar anexadas ao PGR), e aqueles responsáveis por conduzir a análise. A Figura 1 é um exemplo de uma ferramenta que pode ser utilizada para realizar uma análise rápida da informação errada/desinformação ou rumor se o alcance e a escala forem desconhecidos.

Figura 1: Ferramenta de avaliação rápida para a gestão de rumores numa campanha de MTI

**Campanha de distribuição de MTI**

**Avaliação rápida do alcance e da escala dos rumores**

**Objetivo:** Este quadro foi concebido para ajudar os programas nacionais contra a malária, as equipas de saúde regionais e distritais e os seus parceiros a avaliar rapidamente o alcance e a escala dos rumores a afetar o acesso e utilização do MTI, ou as atividades gerais da campanha. Os resultados desta avaliação rápida irão ajudar os programas nacionais contra a malária e os seus parceiros a aprimorar o plano de gestão de rumores e atividades, ferramentas e materiais associados à resposta destes rumores.

|  |  |
| --- | --- |
| Nome da região/distrito |  |
| Data de submissão |  |
| Nome do relator |  |
| Nome dos prestadores de serviços que supervisionam a distribuição |  |

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **RASTREAMENTO DE RUMORES** | | | | |
| **Qual** é/quais são o(s) rumor(es) identificados relativamente aos MTI? | Qual é a **extensão** do(s) rumor(es)? Por exemplo (i) limitado apenas a uma ou duas comunidades  (ii) Apenas um ou dois distritos  (iii) Mais de 50 por cento das comunidades  *Enumerar as comunidades afetadas abaixo.* | Qual é o **resultado** do rumor?  Por exemplo, A falta de confiança na eficácia dos MTI | **Como** é que o rumor está a afetar a distribuição de MTI?  Por exemplo, as pessoas não aceitarem as redes.  As pessoas estarem a incinerar redes. As pessoas com vouchers agora recusam-se a vir levantar as suas redes | **Que** atividades, caso existam, já foram realizadas para refutar os rumores? Que mensagens foram utilizadas? Que canais foram utilizados? |
|  |  |  |  |  |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **CANAIS DE COMUNICAÇÃO** | | | |
| Enumerar todas **as atividades completas da campanha de MSC** | Enumerar todas **as atividades pendentes da campanha de MSC** (estas podem ser utilizadas para responder ao rumor) | Quais são os **canais de comunicação existentes** que são robustos e eficazes nas zonas afetadas? Por exemplo, rádio, líderes comunitários, PSC | Enumerar os nomes e responsabilidades de todas as **pessoas centrais/influentes** que apoiam a distribuição de MTI na região/distrito |
|  |  |  |  |

**Etapa 3: Corrigir os rumores (resposta):** Descrever o processo e etapas para responder à informação errada/desinformação e rumores com base na análise referida acima. Explicar como é que as mensagens pré-desenvolvidas (como se mostra no quadro 1) serão validadas ou como é que serão desenvolvidas novas mensagens para responder aos rumores. A descrição deve pormenorizar quem estará envolvido na formulação das mensagens, quando se irão encontrar, e como irão então assegurar que estas mensagens serão transmitidas para responder aos rumores. Através do Quadro 3 abaixo, explicar que canais de comunicação serão utilizados e porque foi decidido utilizar um canal específico para cada ação mitigadora.

## ***Quadro 3: Identificação da extensão geográfica dos rumores e canais de comunicação apropriados para a mitigação: amostra***

| Extensão geográfica | Canais de comunicação | Justificativa |
| --- | --- | --- |
| Localizado a uma ou muito poucas comunidades | Recorrer a líderes religiosos, tradicionais/comunitários[[1]](#footnote-1), PSC e pessoal das instalações de saúde treinados[[2]](#footnote-2) para transmitir informação aos agregados familiares através de visitas comunitárias utilizando megafones  Rádios comunitárias e pregoeiros/anunciantes urbanos motorizados | O rumor ainda está contido e pode ser gerido através de CIP limitada. Líderes influentes ou membros de confiança da comunidade têm demonstrado que podem extinguir o rumor antes que este se espalhe mais.  Os indivíduos de confiança dentro da comunidade serão as melhores formas de dissipar a informação no rumor.  Limitar o risco de propagação do rumor fora das áreas afetadas, recorrendo a canais de comunicação centrados e direcionados à zona onde o rumor se está a espalhar. |
| O rumor estende-se a várias comunidades | Recorrer a líderes religiosos, tradicionais/comunitários, PSC e pessoal das instalações de saúde treinados para transmitir informação aos agregados familiares através de visitas comunitárias utilizando megafones  Rádio a nível comunitário ou distrital, pregoeiros e anunciantes/PSC motorizados com megafones | O rumor ainda está relativamente contido e pode ser gerido através de CIP e canais de comunicação social comunitários/distritais.  Limitar o risco de propagação do rumor fora das áreas afetadas, recorrendo a canais de comunicação centrados e direcionados à zona onde o rumor se está a espalhar. |
| O rumor estende-se à maioria (ou a todos) num distrito | Utilizar todos os canais a nível distrital e comunitário para tentar abordar o rumor, incluindo a rádio e a televisão, meios de comunicação social (nos casos onde já foi previamente identificado como um canal de comunicação eficaz), pregoeiros/anunciantes urbanos motorizados (se a segurança o permitir), líderes religiosos e tradicionais/comunitários e outras pessoas com influência no pensamento e nas crenças dos outros. | O rumor já não está localizado apenas em algumas comunidades. Embora a CIP ainda seja eficaz em algumas comunidades, é necessário aumentar o alcance das mensagens através da utilização de canais mais abrangentes.  Existe um risco de o rumor se espalhar do distrito para todo o país. É, portanto, importante começar a utilizar os meios de comunicação de massas e os intermédios para divulgar a informação. |
| O rumor circula a nível nacional e afeta todas as comunidades | Utilizar o maior número possível de canais de comunicação disponíveis, como descrito no Plano de Ação (PdA) de MSC   1. Utilizar todas as estações de rádio locais e nacionais disponíveis para a transmissão de mensagens curtas e debates de rádio/programas onde os ouvintes podem ouvir através do telefone ou mesmo telefonar para o programa 2. Utilizar anúncios televisivos e programas de discussão televisiva 3. Utilizar meios de comunicação social (nos casos onde já foi previamente identificado como um canal de comunicação eficaz) 4. Utilizar pregoeiros/anunciantes urbanos motorizados/PSC com megafones | Se o rumor se espalhou a nível nacional, é preciso que a resposta chegue a toda a população. O PdA de MSC e o plano de avaliação e mitigação de riscos, juntamente com o plano de gestão de rumores, já deveria ter identificado e envolvido alguns dos melhores canais de comunicação para o país e já deveria ter sido testado anteriormente materiais e mensagens com diferentes segmentos da população utilizando os dialetos mais comuns. Devem ser utilizados os mesmos canais para divulgar novas mensagens para responder ao rumor. |

O quadro seguinte poderá fazer parte do plano de gestão de rumores e ser utilizado na preparação de mensagens-chave que serão utilizadas para responder a rumores identificados.

**Quadro 4: Mensagens para refutar rumores**

| **Rumor (amostra)** | **Mensagens para refutar rumores (amostra)** |
| --- | --- |
| **O governo só distribui os MTI bons aos seus apoiantes. O resto de nós está a receber MTI de qualidade inferior** | * Os mosquiteiros estão a ser distribuídos gratuitamente pelo governo. Estão a ser distribuídos a todos os habitantes do país/região/distrito. * Os MTI estão a ser distribuídos a toda a gente para nos proteger da malária. * Todos os MTI em distribuição foram aprovados pela Organização Mundial da Saúde e pelo Ministério da Saúde como seguros de utilizar e como uma forma eficaz de prevenir as picadas de mosquitos e a malária. * Não se esqueça de arejar o seu MTI à sombra durante 24 horas antes de o utilizar pela primeira vez. * Dormir debaixo de um MTI todas as noites pode ajudar na sua proteção e da sua família contra a malária. |

**Etapa 4: Monitorizar a resposta:** Explicar o processo de monitorização da resposta a fim de assegurar que quaisquer rumores foram extintos. Descrever qual será o processo caso se descubra que a resposta inicial não deteve a propagação do rumor.

**Adoção e divulgação do PGR**

Em um ou dois parágrafos, descrever quem é responsável pela aprovação do PGR, como serão divulgados os conteúdos do PGR a todos as partes interessadas e como serão (e quem irá) formar os trabalhadores. Explicar como as alterações e atualizações efetuadas ao PGR de forma contínua são comunicadas às partes interessadas.

1. Ver orientação da AMP: *Engajamento de líderes comunitários na distribuição de mosquiteiros tratados com inseticida (MTI) durante a pandemia da Covid-19*. <https://allianceformalariaprevention.com/wp-content/uploads/2022/05/Engagement-of-community-leaders-PT.pdf>. Note-se que esta orientação é relevante mesmo quando a COVID não é um problema. [↑](#footnote-ref-1)
2. Devem ser disponibilizadas auxiliares de trabalho simples com instruções de uma página e mensagens-chave de uma página. [↑](#footnote-ref-2)