

# Guia operacional para engajamento da comunidade no rastreamento de contatos



A OMS continua monitorando de perto a situação, atenta a quaisquer mudanças que possam afetar este guia operacional. Em caso de mudanças, a OMS publicará uma nova atualização. Caso contrário, este guia operacional será válido por dois anos após a data de sua publicação.

© **Organização Pan-Americana da Saúde 2021.**

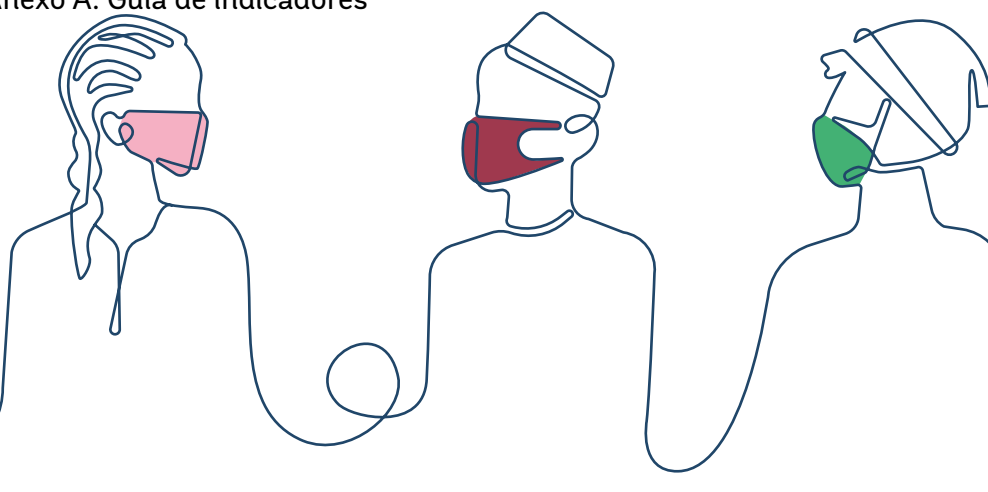
Alguns direitos reservados. Esta obra está disponível sob a licença [CC BY-NC-SA 3.0 IGO](https://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/3.0/igo/).

Número de referência: OPAS-W/BRA/PHE/COVID-19/21-0051

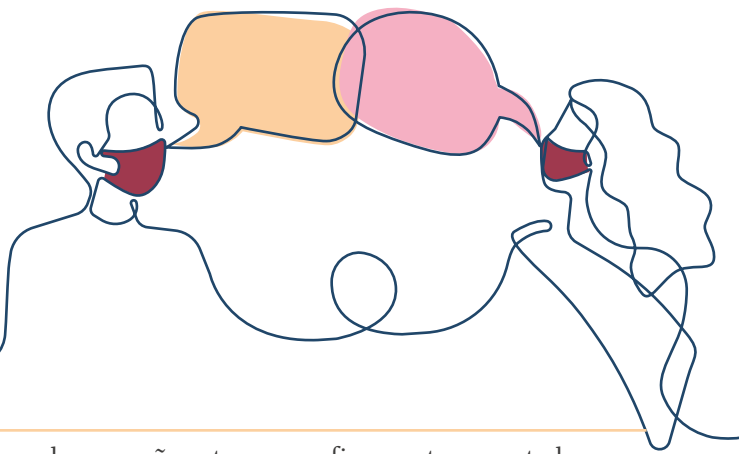


# Sumário

<b>2</b>	Termos relevantes
<b>4</b>	Principais mensagens
<b>5</b>	Introdução
<b>5</b>	Público-alvo
<b>6</b>	Princípios essenciais
<b>11</b>	Como usar o modelo ecológico social para aprimorar o rastreamento de contatos centrado na comunidade
<b>11</b>	Procedimentos Operacionais Padrão (POPs) para o rastreamento de contatos centrado na comunidade
<b>14</b>	Procedimentos Operacionais Padrão (POPs) para o rastreamento de contatos centrado na comunidade
<b>15</b>	Antes do programa de rastreamento de contatos
<b>16</b>	Visita/engajamento inicial para rastreamento de contatos
<b>17</b>	Durante o período de rastreamento de contatos
<b>18</b>	Monitoramento e avaliação de engajamento da comunidade no rastreamento de contatos
<b>19</b>	Tabela 1. Indicadores para os princípios essenciais
<b>20</b>	Guia de materiais de apoio para rastreamento de contatos centrado na comunidade
<b>21</b>	Metodologia
<b>21</b>	Agradecimentos
<b>22</b>	Referências
<b>23</b>	Anexo A: Guia de indicadores



# Termos relevantes



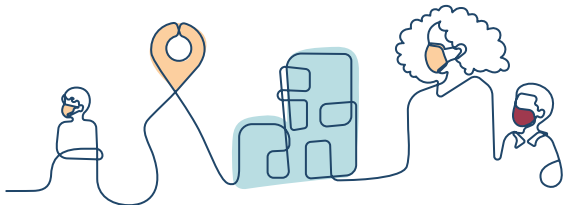
<b>Comunidades</b>	São grupos de pessoas que podem ou não estar geograficamente conectadas, mas que compartilham interesses, preocupações ou identidades em comum. Essas comunidades podem ser locais, nacionais ou internacionais, com interesses específicos ou amplos (1).
<b>Engajamento da comunidade</b>	O engajamento da comunidade é uma abordagem para envolvimento direto das populações locais em todos os aspectos de tomada de decisões e implementação de políticas. Usando abordagem participativa, o engajamento da comunidade fortalece as capacidades locais, as estruturas comunitárias e o senso local de responsabilidade para melhorar a transparência, a responsabilização e a alocação ideal de recursos em diferentes contextos (2).
<b>Mecanismo de devolutiva da comunidade</b>	Um sistema desenvolvido para ouvir, analisar e agir quanto às necessidades e opiniões das pessoas, a fim de fornecer às organizações perspectivas mais aprofundadas sobre as prioridades das comunidades afetadas e, em última análise, melhorar o desenvolvimento, a implementação e a sustentabilidade do programa. As informações coletadas também podem servir como sistema de alerta precoce para enfrentar desafios imprevistos (3).
<b>Rastreamento de contatos</b>	Identificação, avaliação, gerenciamento e monitoramento de pessoas que possam ter tido contato próximo com uma pessoa infectada pela COVID-19.
<b>Pilar do rastreamento de contatos</b>	Termo geral que inclui todas as entidades e atividades de rastreamento de contatos em uma resposta a um surto de COVID-19.
<b>Contato de caso de COVID-19</b>	Pessoa que tenha sido exposta a outra pessoa infectada pela COVID-19, em qualquer momento entre 2 dias antes e no mínimo 13 dias após esta última começar a apresentar sintomas, se for um caso sintomático, e para casos assintomáticos, dois dias antes e dez dias após a coleta da amostra que obteve resultado positivo no teste. Para obter uma definição detalhada dos critérios de Contato e Exposição, consulte a orientação da OMS: Contact tracing in the context of COVID-19 [Rastreamento de contatos no contexto da COVID-19] (p.4).
<b>Centro de operações de emergência (em inglês, Emergency Operations Center, ou EOC)</b>	Localidade física ou virtual, que reúne especialistas altamente treinados e tecnologia de ponta para coordenar recursos, informações e comunicação de crise e riscos durante emergências.
<b>Sistema de gestão de incidentes (em inglês, Incident management System, ou IMS)</b>	O IMS oferece abordagem padronizada, mas flexível, para gerenciar a resposta a uma emergência. O IMS inclui seis funções principais: liderança; coordenação de parceiros; informação e planejamento; operações de saúde e especialização técnica; apoio e logística operacional; e finanças e administração. O IMS é um modelo reconhecido internacionalmente para resposta a emergências (4).

<b>Indicador</b>	Ferramenta que mede a mudança e o progresso resultantes de uma intervenção.
	<b>Entradas:</b> indicadores para monitorar o desempenho – medir as contribuições necessárias para permitir a execução do programa.
	<b>Processo:</b> indicadores para monitorar o desempenho – medir processos importantes (ou seja, atividades) que contribuam para o alcance dos resultados do programa.
	<b>Saídas:</b> indicadores para monitorar o desempenho – medir a quantidade e, por vezes, a qualidade das atividades do programa.
	<b>Resultados:</b> indicadores para avaliar os resultados do programa – característica ou mudança específica, observável e mensurável, que representa o alcance imediato dos objetivos do programa.
	<b>Impacto:</b> indicadores para avaliar os resultados – medir as características que indicam que os objetivos de longo prazo do programa foram atingidos. Os indicadores de impacto podem estar distalmente relacionados às entradas do programa e podem ser influenciados por fatores externos independentes do programa. Os indicadores de sucesso da execução de entradas, processo, saídas e resultados servem como evidência de que o programa contribuiu para o alcance das metas.
<b>Isolamento</b>	Separação de uma pessoa ou grupo de pessoas infectadas pela COVID-19 (com base na definição de casos) de outras pessoas que não estejam infectadas, para evitar a propagação do vírus.
<b>Monitoramento e avaliação</b>	Combinação de coleta e análise de dados de entrada ( <b>monitoramento</b> ) e determinação da extensão em que um programa ou intervenção conseguiu ou não alcançar seus objetivos ( <b>avaliação</b> ), com o intuito de melhorar a qualidade de intervenções presentes e futuras.
<b>Quarentena</b>	Separação de uma pessoa ou grupo de pessoas expostas a um caso provável ou confirmado de COVID-19 de outras pessoas. O objetivo é separar e monitorar os contatos de casos prováveis ou confirmados para evitar a transmissão subsequente, caso eles estejam infectados, e garantir a detecção precoce de infecção entre os contatos.
<b>Comunicação de risco e engajamento da comunidade (em inglês, Risk Communications and Community Engagement, ou RCCE)</b>	Comunicação de risco bidirecional e multidirecional e engajamento com pessoas afetadas para que estas possam tomar decisões informadas para proteger a si mesmas, seus entes queridos e sua comunidade.
<b>Comunicação de risco</b>	Troca de informações, recomendações e opiniões em tempo real entre peritos e pessoas que estejam enfrentando ameaças à sua saúde ou bem-estar econômico ou social. O objetivo final da comunicação de risco é permitir que as pessoas em risco tomem decisões informadas para proteger a si mesmas e seus entes queridos (5).
<b>Modelo ecológico social</b>	Esquema teórico para compreensão dos efeitos interativos de fatores pessoais e ambientais que determinam comportamentos.

# Principais mensagens



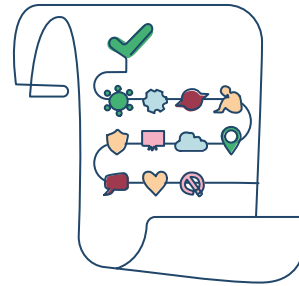
O rastreamento de contatos é um componente essencial da resposta de saúde pública a surtos de doenças. Evidências de trabalhos anteriores de rastreamento de contatos mostram que, em todos os contextos, a confiança da comunidade é essencial para o sucesso.



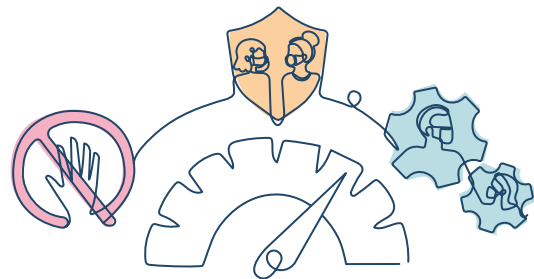
O sucesso da implementação do rastreamento de contatos requer envolvimento próximo e constante com as comunidades locais, em todas as fases do processo, desde o planejamento até o monitoramento e a avaliação.



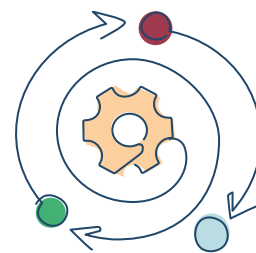
Este documento foi elaborado para aumentar o conhecimento e a compreensão dos gestores e implementadores de programas de resposta a surtos de doenças sobre a importância de as comunidades serem colocadas no centro do rastreamento de contatos, e os membros da comunidade serem capacitados para esse fim.



O documento articula os princípios das boas práticas de engajamento da comunidade e como estes podem ser operacionalizados, monitorados e medidos como parte de qualquer estratégia de rastreamento de contatos centrado na comunidade.



Os planos de monitoramento e avaliação podem medir o efeito do engajamento da comunidade no rastreamento de contatos e devem ser integrados desde o início da resposta. Os indicadores sugeridos estão incluídos neste guia operacional, com base nos princípios das boas práticas.



Esta orientação foi elaborada por meio de um processo colaborativo em parceria com o Serviço Coletivo de Comunicação de Risco e Engajamento da Comunidade e será atualizada, conforme necessário.

## Introdução

O rastreamento de contatos é uma estratégia que tem sido utilizada há décadas para frear a propagação de doenças infecciosas. Com o passar do tempo, aprendemos que o sucesso da implementação do rastreamento de contatos requer engajamento próximo e constante com as comunidades locais. Isso inclui a participação de membros da comunidade nas equipes de rastreamento de contatos e envolvimento da comunidade no planejamento, na seleção e no monitoramento de metodologias de rastreamento de contatos, estratégias amplas de sensibilização e canais de comunicação.

Evidências de trabalhos anteriores de rastreamento de contatos mostram que, em todos os contextos, a confiança da comunidade é essencial para o sucesso da estratégia. Essa confiança é ainda mais importante para pessoas marginalizadas ou insuficientemente atendidas pelo governo ou por outros serviços relevantes, principalmente em situações de conflito ou pós-conflito, ou em contextos com grandes populações de refugiados ou migrantes. O senso de responsabilidade, a adesão e a participação ativa da comunidade são cruciais para o sucesso da implementação do rastreamento de contatos, com o objetivo de reduzir a transmissão da COVID-19 e salvar vidas.

**O objetivo deste documento é reforçar a importância do engajamento e participação da comunidade no processo de rastreamento de contatos.** O documento articula os princípios das boas práticas de engajamento da comunidade e como estes podem ser operacionalizados como parte de qualquer estratégia de rastreamento de contatos centrado na comunidade. O material fornecido a seguir pode ser usado sozinho ou com outros documentos de apoio a estratégias, planos de implementação ou módulos de treinamento e capacitação.

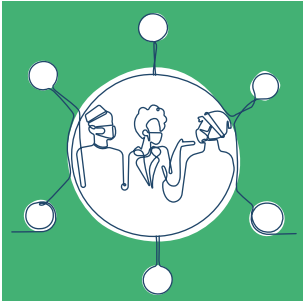
## Público-alvo

Este documento destina-se aos planejadores e implementadores nacionais e locais, incluindo o governo, as organizações não governamentais e outras partes interessadas envolvidas na coordenação, implementação e monitoramento do rastreamento de contatos para COVID-19.

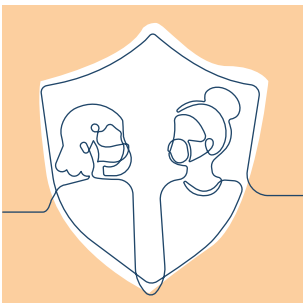
Este documento foi elaborado para melhorar o conhecimento e a compreensão dos gestores e implementadores de programas **sobre a importância de se colocarem as comunidades no centro do rastreamento de contatos, capacitando-se os membros da comunidade para este fim.** A integração efetiva de princípios e processos de engajamento da comunidade nas estratégias e na implementação do rastreamento de contatos reforça e promove a confiança nessa abordagem operacional tão crítica, permitindo, em última instância, reduzir a transmissão da COVID-19 e salvar vidas.



# Princípios essenciais



**01**  
Compreender  
o contexto da  
comunidade



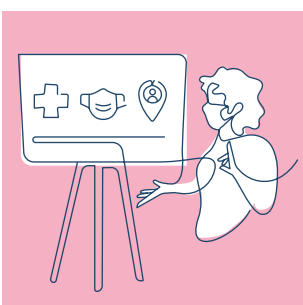
**02**  
Obter confiança



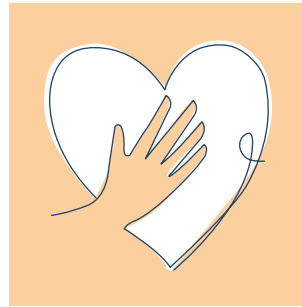
**03**  
Garantir e manter  
a adesão da  
comunidade



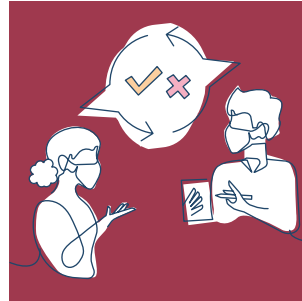
**04**  
Trabalhar com  
soluções de base  
comunitária



**05**  
Gerar uma força de  
trabalho comunitária



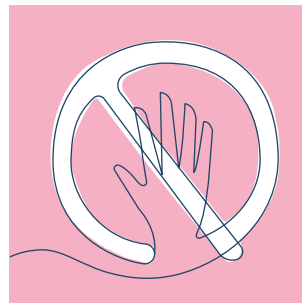
**06**  
Comprometer-se com  
uma comunicação  
bidirecional, franca e  
inclusiva



**07**  
Ouvir, analisar  
e responder ao  
feedback



**08**  
Considerar o uso  
de tecnologias de  
rastreamento de  
contatos



**09**  
Não criminalizar  
ações

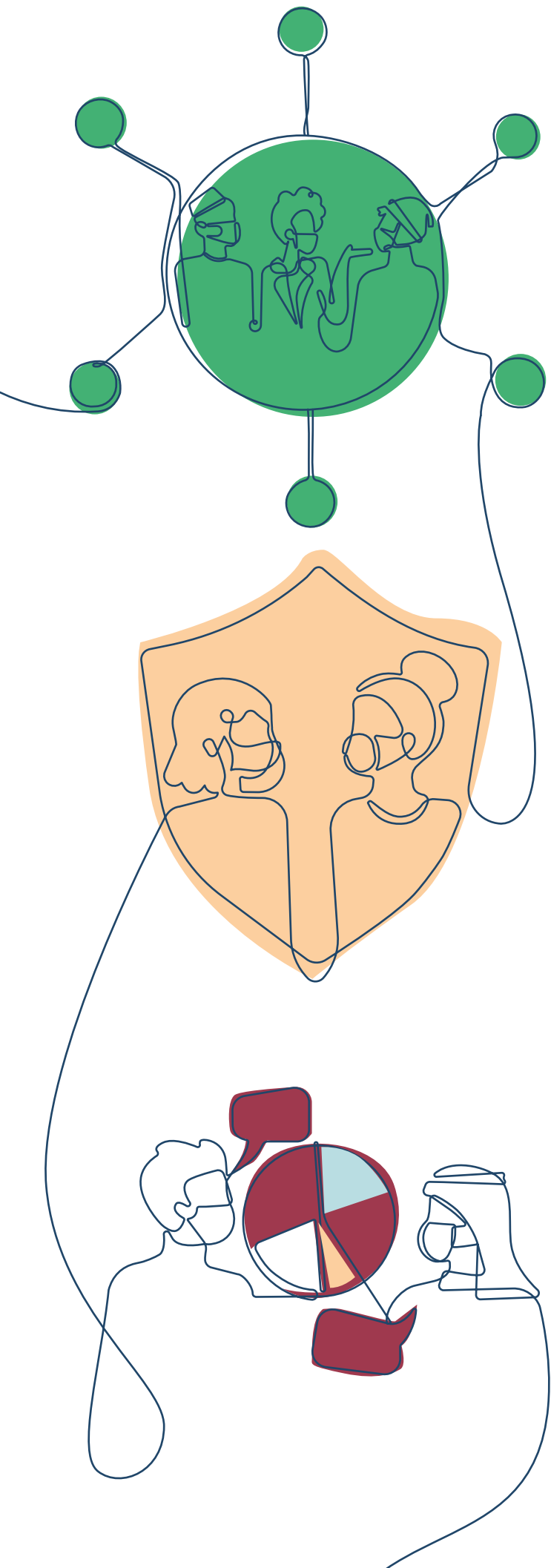


**10**  
Desencorajar  
e combater a  
estigmatização, a  
discriminação e os  
boatos



**11**  
Trabalhar em  
coordenação com  
todos os atores da  
resposta





## 01

### Compreender o contexto da comunidade

---

Identificar rapidamente as informações existentes (sanitárias, sociais, culturais, epidemiológicas, geográficas, linguísticas, históricas) e conhecer a comunidade. Procurar informações sobre a dinâmica da comunidade e as estruturas de poder social e político, bem como as atitudes, percepções e práticas relativas ao rastreamento de contatos.

## 02

### Obter confiança

---

Em situações de crise, é mais provável que as pessoas tomem decisões com base na confiança e na percepção de credibilidade. Identificar membros de confiança da comunidade (governo local, líderes informais, comitês comunitários, instituições religiosas, grupos comunitários, entre outros influenciadores) como especialistas em sua própria cultura, tradição e práticas. Estabelecer com eles parcerias para planejamento, implementação e avaliação dos programas de rastreamento de contatos.

Os representantes comunitários desempenham um papel especialmente importante no que diz respeito às populações vulneráveis. Eles podem ajudar a garantir que as melhores soluções baseadas na comunidade sejam identificadas e aproveitadas. A comunicação frequente, honesta e clara ajuda a criar e manter a confiança.

## 03

### Garantir e manter a adesão da comunidade

---

O rastreamento de contatos é melhor quando a comunidade compreende completamente por que ele é necessário e como pode ser feito de maneira menos invasiva e mais culturalmente apropriada. Quanto melhor se compreender o processo de rastreamento de contatos e quanto mais se considerarem as perspectivas das comunidades, maior será o envolvimento destas nas atividades de rastreamento de contatos.

## 04

### Trabalhar com soluções de base comunitária

---

É essencial que os líderes, representantes e outros influenciadores locais estejam adequadamente envolvidos, já que, muitas vezes, eles são responsáveis por suas comunidades e têm conhecimento dos melhores pontos de entrada para ações comunitárias. Certificar-se de consultar representantes dos grupos vulneráveis da comunidade, incluindo mulheres, crianças, escolas, jovens, refugiados e migrantes, idosos e pessoas com deficiência, para assegurar que as melhores soluções baseadas na comunidade sejam identificadas e aproveitadas.

## 05

### Gerar força de trabalho comunitária

---

Dar prioridade ao recrutamento de rastreadores de contato na comunidade, para aproveitar os conhecimentos culturais, linguísticos e sociais dessas pessoas. Oferecer a elas treinamento adequado para garantir eficiência, precisão e boa comunicação na implementação de investigações de casos e contatos, e para integrá-las com a equipe geral de resposta.

## 06

### Comprometer-se com uma comunicação bidirecional, franca e inclusiva

---

Uma comunicação eficaz e transparente é crucial para garantir a compreensão e a adesão da comunidade ao rastreamento de contatos. As informações transmitidas devem incluir comunicações sobre direitos de privacidade e confidencialidade das informações coletadas; recursos disponíveis para contatos em quarentena; e riscos e benefícios pessoais, domiciliares e comunitários da participação nos procedimentos de rastreamento de contatos. Trabalhar com redes locais para decidir quais atividades, mensagens verbais e visuais e línguas locais devem ser usadas. Garantir que canais de comunicação bidirecional sejam avaliados com base na acessibilidade e confiança, e não apenas de acordo com o quanto são utilizados.



07

## Ouvir, analisar e responder ao feedback

A escuta contínua é importante para se compreender a natureza dinâmica do contexto local. Prestar atenção a receios e preocupações que as pessoas possam ter sobre o rastreamento de contatos e certificar-se de responder a esses questionamentos. Adaptar o rastreamento de contatos para satisfazer às necessidades expressas pelas comunidades, mantendo, ao mesmo tempo, o alcance. Um mecanismo de feedback efetivo sobre o rastreamento de contatos pode administrar expectativas e evitar que os problemas ganhem escala. Obter adesão do pessoal do programa e, se possível, combinar sistemas de feedback com os dos parceiros para acelerar a implementação de melhorias pelos tomadores de decisão.

08

## Considerar o uso de tecnologias de rastreamento de contatos

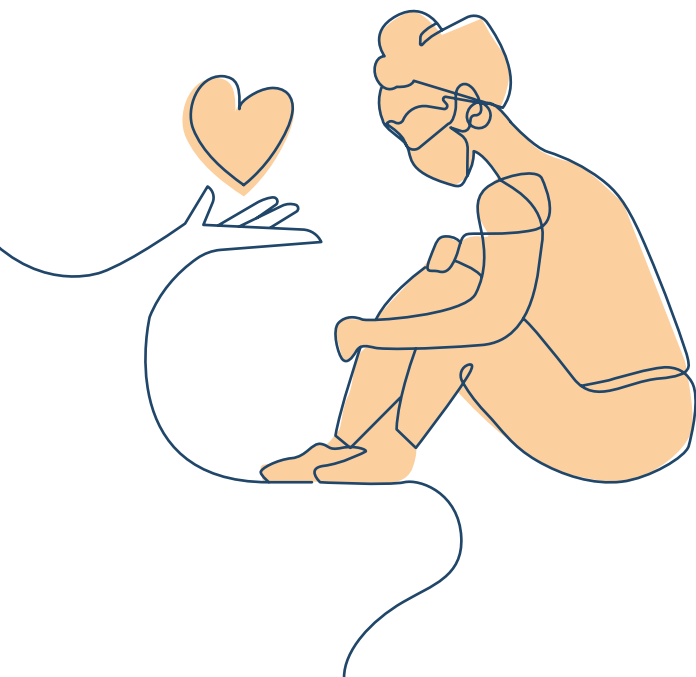
As comunidades responderão de forma diferente ao uso de aplicativos móveis ou ferramentas tecnológicas de rastreamento de contatos. Muitas podem expressar receios relativos à geolocalização, privacidade de dados e proteção de informações de saúde.

Essas situações podem aumentar os níveis de desconfiança e relutância. As agências de saúde pública que implementam o rastreamento de contatos para COVID-19 devem estar preparadas para comunicar como as informações serão utilizadas, armazenadas e acessadas e como as pessoas serão protegidas contra divulgação ou identificação lesivas. Os implementadores devem estar bem preparados para antecipar dúvidas e receios.

09

## Não criminalizar ações

É fundamental que o rastreamento de contatos e os passos associados, como a quarentena de contatos e o isolamento de casos, não sejam usados de forma punitiva ou em associação a medidas de segurança ou outras preocupações culturais fora do domínio da saúde pública. Compreender todas as ramificações de ações punitivas em caso de descumprimento, de uma perspectiva comunitária, é indispensável para garantir altos níveis de participação na notificação e divulgação completa de atividades e contatos.



## **Tomar muito cuidado para não trazer estigmatização ou atenção indevida a indivíduos ou famílias afetadas pela COVID-19**



**10**

### **Desencorajar e combater a estigmatização, a discriminação e os boatos**

---

Tomar muito cuidado para não trazer estigmatização ou atenção indevida a indivíduos ou famílias afetadas pela COVID-19<sup>1</sup>.

**11**

### **Trabalhar em coordenação com todos os atores da resposta**

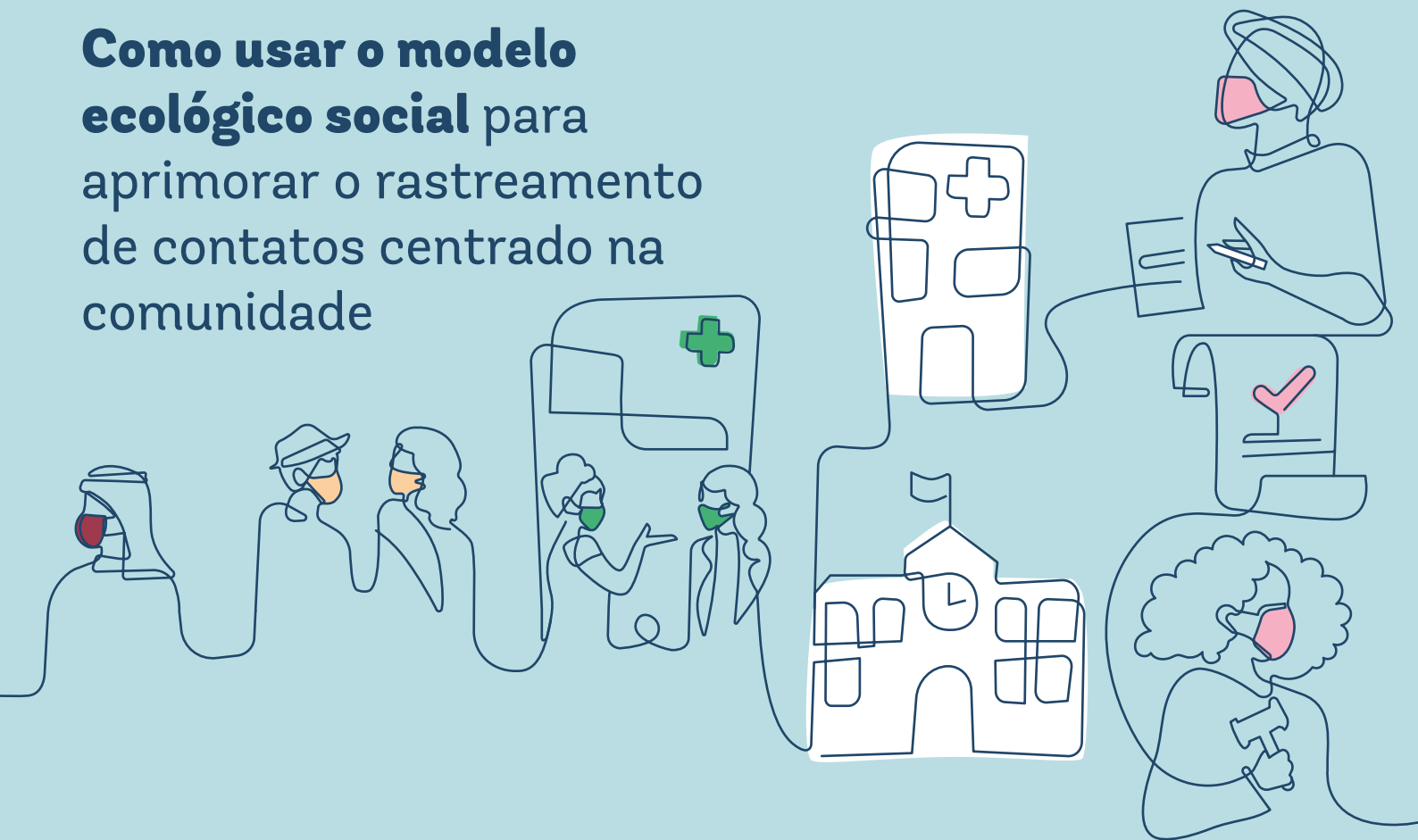
---

A COVID-19 tem impacto em muitos aspectos da vida comunitária além da saúde, incluindo o acesso a alimentos, água, saneamento e higiene, meios de subsistência, segurança e educação. Apoiar a comunidade em parceria com outros atores pode ajudar a diminuir a resistência ao rastreamento de contatos, tornar as interações com a comunidade mais eficazes e permitir soluções mais eficientes.

---

<sup>1</sup> Consultar as orientações da [OMS](#), [IFRC](#) e [UNICEF](#) sobre estigmatização para obter informações adicionais.

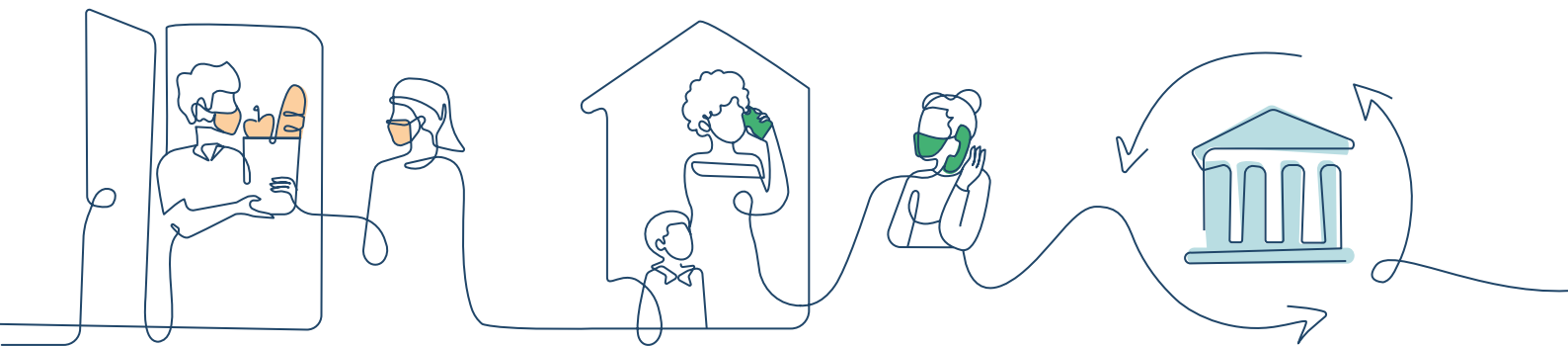
## Como usar o modelo ecológico social para aprimorar o rastreamento de contatos centrado na comunidade



Evidências já demonstraram que fatores sociais e comunitários, como políticas e normas, influenciam o sucesso das medidas de controle de surtos. O rastreamento de contatos é uma dessas atividades de controle influenciadas por contextos comunitários.

Por exemplo, integrar o engajamento da comunidade nas intervenções de rastreamento de contatos possibilita que se considerem esses fatores sociais e comunitários na resposta, adaptando-a ao contexto local, obtendo-se a confiança da comunidade e alcançando-se os contatos de forma mais efetiva.

Para explicar os muitos fatores que influenciam as decisões de saúde das pessoas, os especialistas em saúde pública usam o modelo ecológico social. Quando aplicado ao rastreamento de contatos, o modelo ajuda a identificar barreiras e oportunidades em todos os níveis - desde o físico até o dos serviços de saúde, e nos níveis social e individual - incentivando que um contato participe totalmente do rastreamento de contatos e das medidas de quarentena em caso de exposição (6). O modelo também ilustra as interdependências vitais entre os elaboradores de políticas públicas, a comunidade, o rastreador de contatos e o contato individual. Ele conecta as ações de engajamento da comunidade e a comunicação do rastreamento de contatos (ver o pilar “Comunidade” na figura aos fatores presentes em um ambiente favorável à adesão (ver o pilar “Individual” na Figura 1).



## Resposta social a um fator econômico da experiência de rastreamento de contatos

Por exemplo, no engajamento da comunidade, identificamos uma necessidade de apoio relativo à alimentação daqueles em quarentena, ou pagamento de contas – nesse caso, é possível criar políticas como suspensão temporária do pagamento de aluguel, módulos de treinamento e de capacitação

## Interpessoal

Por exemplo, a comunidade tem elevado número de pais e mães solteiros, o rastreador de contatos identifica barreiras para a quarentena durante as entrevistas, pois é necessário conectá-los com recursos comunitários que poderiam ser usados para tomar conta das crianças em caso de exposição.

Se não houver serviços disponíveis, dizer a uma pessoa que ela precisa ficar em quarentena quando isso não é viável é uma conduta discriminatória, considerada irregular ou resistente. Encontrar uma solução juntos é importante para que a questão seja devidamente resolvida.

## Resposta social/política

Por exemplo, trabalhadores essenciais que só recebem salários quando vão trabalhar necessitam de mais apoio social – portanto, é preciso adotar políticas de suspensão temporária de pagamento de aluguel, fornecimento de alimentos e proibição de demissões de pessoas em quarentena etc.

As comunidades envolvidas podem colaborar para a criação de soluções locais que adaptem os processos às necessidades da comunidade, e que fortaleçam a confiança e as parcerias. As interações interpessoais do rastreador com os contatos serão mais contextualizadas. Em última análise, com o rastreamento de contatos e a experiência de quarentena adaptados ao contexto, os indivíduos são mais propensos a seguir as recomendações das políticas e tomar boas decisões para cuidar de sua própria saúde.

Permitir que o rastreador de contatos compreenda cada um dos níveis do contexto da resposta prepara-o melhor para identificar apreensão e resistência ao rastreamento de contatos e ajuda-o a oferecer soluções alternativas (por exemplo, uma entrada mais discreta na comunidade), para melhorar a experiência dos contatos e melhorar a adesão às atividades de rastreamento de contatos. Do mesmo modo, o esquema do modelo ecológico social orienta os indicadores de monitoramento e avaliação sugeridos a seguir, do nível individual ao social. Isso permite que as atividades de rastreamento de contatos sejam corretamente ajustadas, com os atores e as ações corretadas, com base nos resultados identificados.

Figure 1



## Fatores adicionais que influenciam o desempenho e o impacto do rastreamento de contatos

- Comunidade**
  - Distribuição de recursos para contatos em quarentena
  - Empregadores/escolas permitindo ausências durante a quarentena
  - Serviços alternativos para eventos culturais
  - Testagem de qualidade
  - Equipe de rastreamento de contatos com número adequado e profissionais
- Sociedade**
  - Políticas para proteger os meios de subsistência durante a quarentena
  - Recursos para indivíduos durante a quarentena
  - Testagem acessível
  - Políticas baseadas em evidências
  - Políticas para aglomerações e eventos culturais
- Interpessoal**
  - Indivíduos capazes de ajudar os contatos em quarentena com suas necessidades diárias
  - Conexões sociais com distanciamento físico
- Individual**
  - Acesso a instalações para quarentena individual
  - Acesso a cuidados de saúde, caso sintomático
  - Acesso a testagem em tempo hábil e com preço acessível
  - Custos econômicos ou sociais negativos mínimos para a quarentena

# Procedimentos Operacionais Padrão (POPs) para o rastreamento de contatos centrado na comunidade



O rastreamento de contatos é mais eficaz quando a comunidade onde ele ocorre está ativamente envolvida em todos os estágios, incluindo planejamento, implementação e revisão.

Esse é exemplo de trabalho que será revisado e refinado com o tempo.

Dedicar tempo a cultivar relações com pessoas cujas comunidades foram afetadas é **fundamental para se gerar confiança, adesão da comunidade, participação e responsabilização, sendo que tudo isso é crucial para o sucesso do controle da epidemia.**

Esses POPs fornecem uma série de ações para incorporação dos princípios de engajamento da comunidade em uma estratégia de rastreamento de contatos. O rastreamento de contatos pode ser conduzido por meio de uma série de abordagens tecnológicas, bem como visitas por telefone ou presenciais. Independentemente do formato usado para condução do rastreamento de contatos e a presença ou ausência de um parceiro de engajamento da comunidade, os princípios de engajamento da comunidade permanecem sendo relevantes. Os princípios identificados anteriormente são mapeados com as ações a seguir, para ilustrar como esses princípios podem ser aplicados.



# 01

## Antes do programa de rastreamento de contatos

Capacitar os rastreadores de contatos nos princípios essenciais (já mencionado) da comunicação de risco e engajamento da comunidade.

PRINCÍPIOS 

**Identificar líderes ou representantes de confiança na comunidade** para apoiar a construção de relacionamento com membros da comunidade e indivíduos afetados. Eles podem ser ou líderes de grupos religiosos ou étnicos, líderes comunitários, funcionários públicos, *gatekeepers* informais, professores, profissionais ou empresários locais, como motoristas, donos de salão de beleza, ou outros. Envolvê-los para obter a adesão para intervenções de rastreamento de contatos e embasar procedimentos localmente adaptados para rastreamento de contatos, incluindo foco em grupos de difícil alcance.

PRINCÍPIOS 

Estabelecer um mecanismo de feedback na comunidade (se ainda não existir nenhum) para garantir boatos, informações incorretas, receios e sugestões da comunidade em relação ao trabalho de rastreamento de contatos sejam registrados, compartilhados com as equipes relevantes e usados para aperfeiçoar as mensagens e abordagens. Prestar conta às comunidades para que saibam que sua voz está sendo ouvida e considerada.

PRINCÍPIOS 

**Estabelecer ou alinhar mensagens e procedimentos para riscos de saúde na comunidade** relacionados a uma possível exposição. Por exemplo, estar atentos a sintomas; verificar se há febre, tosse ou falta de ar; manter pelo menos 1 metro de distância dos outros; evitar lugares lotados.

PRINCÍPIOS 

**Conectar-se com os atores locais de comunicação de risco e engajamento da comunidade** para entender as dúvidas comuns da comunidade e se preparar para fornecer informações adicionais aos membros da comunidade quando eles necessitarem de recursos complementares para responder a outros problemas ou necessidades de saúde, vinculando-os a estabelecimentos de saúde locais.

PRINCÍPIO 

**Trabalhar com atores locais de comunicação de risco e engajamento da comunidade** para harmonizar as campanhas de comunicação sobre rastreamento de contatos, usando fontes de informação confiáveis e influenciadores – que podem incluir especialistas em saúde pública e trabalhadores da saúde – para explicar o rastreamento de contatos e a investigação de casos e a respectiva importância. Usar canais de comunicação confiáveis, como meios de comunicação em massa e rádio comunitária local, entre outros, levando em consideração as necessidades específicas do público-alvo para amplificar essas vozes (7).

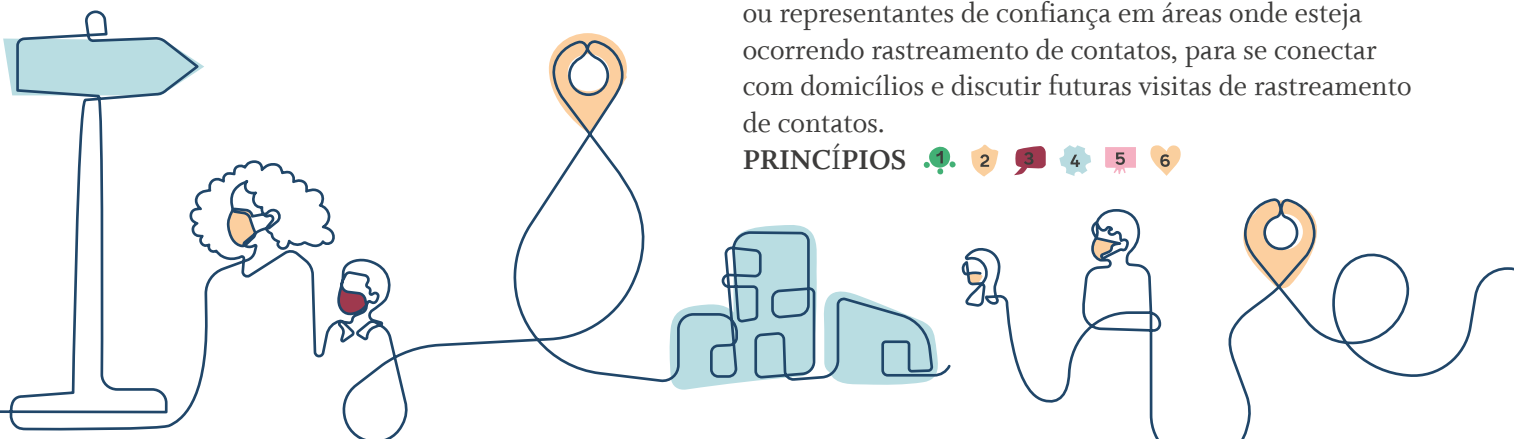
PRINCÍPIOS 

**Trabalhar com líderes comunitários e mobilizadores ou representantes de confiança** para comunicar os procedimentos de investigação de casos quando alguém estiver sintomático ou tiver resultado positivo para COVID-19. Coordenar com atores locais de comunicação de risco e engajamento da comunidade para promover a importância de se compartilharem informações sobre contatos com equipes de investigação de casos, e como essas atividades podem proteger as comunidades da transmissão subsequente.

PRINCÍPIOS 

Coordenar com líderes comunitários e mobilizadores ou representantes de confiança em áreas onde esteja ocorrendo rastreamento de contatos, para se conectar com domicílios e discutir futuras visitas de rastreamento de contatos.

PRINCÍPIOS 



## 02

# Visita/engajamento inicial para rastreamento de contatos

As comunidades podem ter protocolos estabelecidos para a entrada nos domicílios e a comunicação com os residentes. Trabalhar com mobilizadores, líderes ou representantes da comunidade para fazer apresentações e ajudar a facilitar a conversa com contatos e seus familiares. Lembrar a família de que eles podem fazer qualquer pergunta que tenham sobre o processo.

**PRINCÍPIOS**     

Os parceiros de implementação devem fornecer aos rastreadores de contatos materiais adequados de Informação, Educação e Comunicação (IEC), que incluam informações sobre a COVID-19 e recursos comunitários de apoio aos domicílios durante a quarentena. Os materiais devem usar uma linguagem simples, que possa ser compreendida por um aluno de escola primária, mantendo, ao mesmo tempo, a precisão e integridade das informações. Se as atividades de rastreamento de contatos não ocorrerem presencialmente, as mesmas informações devem estar disponíveis para serem compartilhadas ao telefone ou por meio de links de acesso fácil aos recursos.

**PRINCÍPIOS**   

Durante o rastreamento de contatos, os membros da comunidade podem querer resposta a outras dúvidas, por exemplo, relativas a como receber cuidados médicos para outros problemas de saúde, ou como ter acesso a pacotes de auxílio do governo caso precise cumprir isolamento ou quarentena. Rastreadores de contato devem estar preparados para compartilhar recursos para solucionar dúvidas comuns e compartilhar informações com outras equipes de resposta humanitária que possam responder a diversas necessidades e fornecer feedback à comunidade.

**PRINCÍPIO**



As organizações que apoiam o rastreamento de contatos presencial devem ser discretas ao entrar na comunidade, e assegurar que os líderes comunitários ou *gatekeepers* tenham sido consultados. Isso evitará exacerbar qualquer estigmatização existente contra trabalhadores da saúde, voluntários, casos e contatos (8).

**PRINCÍPIOS**



Abordar e dissipar preocupações sobre privacidade e confidencialidade. Rastreadores de contatos devem estar preparados para comunicar como as informações serão

usadas, armazenadas e acessadas e como os indivíduos estarão protegidos de divulgação ou identificação lesivas (9).

**PRINCÍPIOS**



Os módulos de capacitação em rastreamento de contatos enfatizam as habilidades de comunicação interpessoal, incluindo o uso de pronomes pessoais como “nós” para reforçar a credibilidade e o apoio. As lições aprendidas com o trabalho de rastreamento de contatos durante surtos do vírus ebola destacaram a importância de se evitar linguagem que possa ser interpretada como julgadora ou que potencialize o medo ou a ansiedade, que podem já estar altos.

**PRINCÍPIOS**



Os módulos de capacitação também devem enfatizar a importância de se ouvir e buscar por (dependendo da abordagem de rastreamento de contatos) sinais de desconforto, e considerar maneiras de dissipar o medo, a raiva, a frustração e a ansiedade. Expressar empatia facilita a construção de relacionamento entre indivíduos, famílias e comunidades.

**PRINCÍPIOS**



Enfatizar a solidariedade, a reciprocidade e o bem comum. Lembrar as pessoas dos benefícios do rastreamento de contatos para seus familiares, vizinhos, amigos e comunidades. Ao participarem no rastreamento de contatos, as comunidades contribuem no controle da propagação local da COVID-19, as pessoas vulneráveis são protegidas e medidas mais restritivas – tais como ordens gerais para a população permanecer em casa – podem ser evitadas ou minimizadas (10).

**PRINCÍPIOS**



Preparar indivíduos, famílias e comunidades para a possibilidade de quarentena ou isolamento. Os rastreadores de contatos devem ser capacitados para explicar o processo, incluindo 1) o que é quarentena/isolamento, 2) por que isso é importante, 3) quanto tempo durará a quarentena, 4) como se manter seguro, cumprir medidas de saúde pública e minimizar o contato durante o isolamento/a quarentena e 5) como as necessidades da família/comunidade serão atendidas durante o isolamento/quarentena.

**PRINCÍPIOS**



## 03

# Durante o período de rastreamento de contatos

Trabalhar com serviços de resposta (por exemplo, mobilizadores comunitários, agentes comunitários de saúde) para prestar apoio aos casos e contatos durante o isolamento e a quarentena, para garantir que eles tenham as informações e os recursos necessários para se manter seguros, seguir as recomendações de saúde pública e ter suas necessidades atendidas.

**PRINCÍPIOS** 1 11

Ouvir os membros da comunidade, responder a perguntas e ajudá-los a se sentirem seguros. Expressar preocupação e simpatia.

**PRINCÍPIOS** 1 2 3 4 7

Considerar que certas comunidades podem estar mais sobrecarregadas e impactadas pela COVID-19 do que outras, e podem demandar apoio adicional dos atores locais e engajamento específico com subgrupos da comunidade (como centros comunitários ou grupos de mães).

**PRINCÍPIOS** 1 2 3 4 5

Continue divulgando mensagens para assegurar a conscientização das comunidades sobre a exposição e os procedimentos necessários – garantindo o fornecimento de informações atualizadas caso novas medidas de saúde pública sejam estabelecidas.

**PRINCÍPIOS** 4 5 11

Compartilhar atualizações periódicas sobre a situação da COVID-19 na área, bem como recomendações de saúde e segurança. Usar fontes confiáveis, como websites oficiais, rádio, informes de imprensa e serviços de atendimento telefônico para compartilhamento de informações. Considerar também o uso de e-mail, mensagens de texto por SMS ou aplicativos de mensagem.

**PRINCÍPIOS** 1 2 3 4 5 8 11

Fornecer cartões de lembrete, infográficos ou outras informações em idiomas apropriados, com considerações sobre os níveis de literacia local.

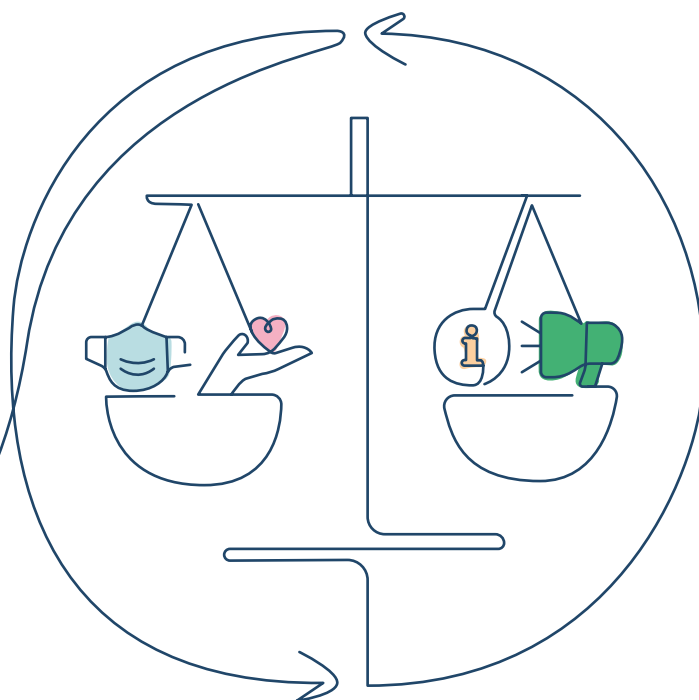
**PRINCÍPIOS** 1 2 3 4 5 8 10

Se o feedback dos membros e líderes da comunidade indicar problemas com as atividades e estratégias de rastreamento de contatos, ajustar a rota e adaptar a abordagem usada. Compartilhar informações e dados sobre preocupações/boatos/desinformação com outros pilares de resposta, incluindo Comunicação de Risco e Engajamento da Comunidade, contando com eles para uma adaptação contínua às preocupações da comunidade.

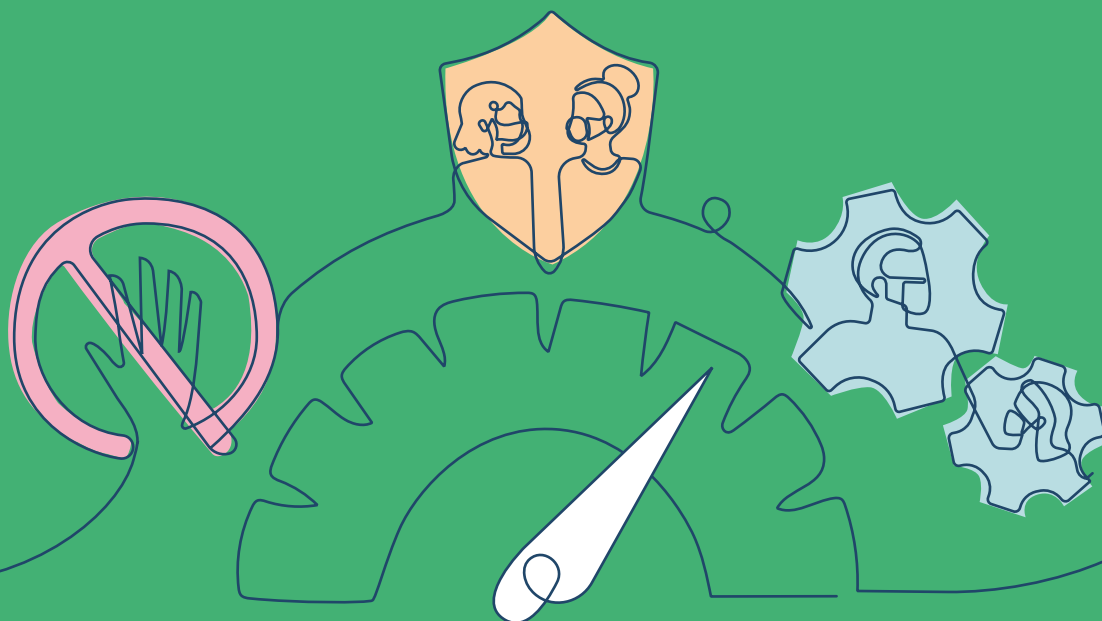
**PRINCÍPIOS** 1 7 11

Certificar-se que os rastreadores de contatos possam compartilhar suas experiências para facilitar mudanças iterativas nos programas. Quando eventos ou experiências negativas forem registradas, um relatório detalhado do incidente deve ser fornecido à Central de Operações de Emergência (ou equivalente) para uma tomada de ação imediata. Experiências positivas também devem ser relatadas ao Centro de Operações de Emergência.

**PRINCÍPIO** 11



# Monitoramento e avaliação de engajamento da comunidade no rastreamento de contatos



Com maior engajamento da comunidade e suporte social, os contatos têm maior probabilidade de adotar comportamentos de rastreamento de contatos. Os planos de monitoramento e avaliação podem medir o efeito do engajamento da comunidade no rastreamento de contatos. O monitoramento e a avaliação devem ser planejados desde o início da resposta. Os indicadores devem incluir saídas que monitorem o **processo** – usadas para medir as primeiras fases do trabalho de rastreamento de contatos – e medições da **qualidade** do engajamento da comunidade e dos **efeitos** do engajamento da comunidade no processo de rastreamento de contatos. Para saber mais sobre a criação de sistemas efetivos de Monitoramento e Avaliação no contexto da COVID-19, consultar o documento **Monitoring and Evaluation Framework and Tools for RCCE and COVID-19** [[Esquema de monitoramento e avaliação e ferramentas para comunicação de risco e engajamento da comunidade na COVID-19](#)], da READY Initiative.

Os indicadores a seguir são frequentemente usados no rastreamento de contatos e podem contribuir para a compreensão dos efeitos que o engajamento da comunidade tem sobre o processo<sup>1</sup>:

Proporção de contatos identificados que concordam com o rastreamento e a quarentena.

Porcentagem de contatos identificados que concluem o rastreamento e a quarentena ou se tornam um caso.

A adição de outros indicadores pode captar melhor as nuances do processo de engajamento da comunidade no rastreamento de contatos. Os indicadores na tabela a seguir medem o impacto dos 11 princípios essenciais correspondentes, descritos no início deste documento. Eles foram definidos para fornecer uma estrutura básica para medir os esforços de engajamento da comunidade no rastreamento de contatos<sup>2</sup>. Eles não foram definidos para serem completos, mas sim para esses indicadores que estão de acordo com os KPIs do documento forneçam orientações, e para serem considerados juntamente com outros indicadores baseados no contexto local.

<sup>1</sup> WHO Interim guidance on contact tracing in the context of COVID-19 [Orientação provisória da OMS sobre rastreamento de contatos no contexto da COVID-19]; no entanto, eles foram mais detalhados para destacar a importância do engajamento da comunidade no rastreamento de contatos.

<sup>2</sup> Existe a necessidade de se implementar um piloto desse esquema em contextos importantes, para se avaliar a efetividade do engajamento da comunidade nos KPIs de rastreamento de contatos para a COVID-19.

Tabela 1. Indicadores para os princípios essenciais

	Princípios	Indicador sugerido
	01 Compreender o contexto da comunidade	Avaliação de ativos e necessidades para rastreamento de contatos concluído com o envolvimento da comunidade
	02 Obter confiança	Os procedimentos de rastreamento de contatos vinculam os contatos a recursos existentes na comunidade para dar suporte à quarentena Os procedimentos de rastreamento de contatos explicam o processo de rastreamento de contatos e o papel do contato <sup>3</sup>
	03 Garantir e manter a adesão da comunidade	Mecanismo estabelecido para contribuição da comunidade no processo de rastreamento de contatos <sup>4</sup>
	04 Trabalhar com soluções de base comunitária	Porcentagem de rastreadores de contatos capacitados em engajamento da comunidade
	05 Gerar força de trabalho comunitária	Proporção de rastreadores de contatos provenientes da comunidade <sup>5</sup>
	06 Comprometer-se com uma comunicação bidirecional, franca e inclusiva	Mecanismos localmente adequados existentes para que os contatos se comuniquem com a equipe de rastreamento de contatos Os procedimentos de rastreamento de contatos incluem a divulgação de informações sobre transmissão local e o papel dos contatos na contenção
	07 Ouvir, analisar e responder ao feedback	Os procedimentos de rastreamento de contatos incluem a troca de perguntas e respostas entre os contatos e os rastreadores de contatos Presença de um mecanismo de feedback e resposta estabelecido para possibilitar a contribuição da comunidade no processo de rastreamento de contatos Mecanismo estabelecido para contribuição da comunidade no processo de rastreamento de contatos
	08 Considerar o uso de tecnologias de rastreamento de contatos	Rastrear ou monitorar a adesão ao aplicativo com base na porcentagem de downloads do aplicativo de rastreamento de contatos <sup>6</sup>
	09 Não criminalizar ações	Existência de ação punitiva para violação das orientações de rastreamento de contatos e quarentena
	10 Desencorajar e combater a estigmatização, a discriminação e os boatos	Mecanismo localmente apropriado estabelecido para divulgar informações atuais e permitir comunicação bidirecional sobre transmissão local, testagem, rastreamento de contatos Procedimentos de rastreamento de contatos explicam o processo de rastreamento de contatos e o papel do contato <sup>7</sup>
	11 Trabalhar em coordenação com todos os atores da resposta	A comunidade tem documentação de recomendações para políticas, procedimentos e alocação de recursos para rastreamento de contatos Ponto focal comunitário incorporado ao EOC/IMS
	O Anexo A fornece exemplos adicionais de indicadores de engajamento da comunidade a serem considerados para integração em um esquema completo de Monitoramento e Avaliação para rastreamento de contatos. Isso inclui indicadores e sugestões adicionais sobre a coleta de dados, os responsáveis pela coleta de dados, e onde registrar o indicador.	

<sup>3</sup> De acordo com o exemplo de indicador do documento *WHO Interim guidance on Contact tracing in the context of COVID-19* [Orientação provisória da OMS para rastreamento de contatos no contexto da COVID-19]: “% de contatos fornecida com informações sobre quarentena no prazo de 48 horas após a entrevista com o caso-índice.”

<sup>4</sup> Alguns dos principais indicadores são repetidos na tabela porque podem refletir diversos princípios.

<sup>5</sup> De acordo com os princípios essenciais, deve-se assegurar que os membros da comunidade envolvidos no rastreamento de contatos tenham representatividade equitativa de grupos marginalizados e equilíbrio de gênero.

<sup>6</sup> De acordo com o exemplo de indicador do documento *WHO Interim guidance on Contact tracing in the context of COVID-19* [Orientação provisória da OMS para rastreamento de contatos no contexto da COVID-19]: “% da população-alvo que baixou e usou ativamente o aplicativo”.

<sup>7</sup> De acordo com os exemplos de indicadores do documento *WHO Interim guidance on Contact tracing in the context of COVID-19* [Orientação provisória da OMS para rastreamento de contatos no contexto da COVID-19]: “% de contatos rastreados que concordam em cumprir quarentena” e “% de contatos perdidos no acompanhamento”

---

# Guia de materiais

## de apoio para rastreamento de contatos centrado na comunidade

---

### Orientações

- Guidance: Contactar Rastreio para COVID-19, IFRC
- Operational Guide for Community Health Workers on Covid-19 in Malawi, Ministry of Health, Save the Children, Last Mile Health, Aspen Management Partners for Health
- Communication Guidance For COVID-19 Contact Tracing, Vital Strategies and Resolve to Save Lives
- A Guide For Community Facing Staff, Oxfam
- Contact Tracing in the Context of COVID-19, WHO [Rastreamento de contatos no contexto da COVID-19, OMS]
- Digital Tools for COVID-19 Contact Tracing, WHO [Ferramentas digitais para rastreamento de contatos na COVID-19, OMS]
- Finding Community-Led Solutions to COVID-19: Uma nota de orientação inter-agência sobre como trabalhar com comunidades em ambientes de alta densidade para planejar abordagens locais para prevenir e gerir COVID, 19, RCCE Technical Working Group (África)
- Risk communication and community engagement for COVID-19 contact tracking: interim guidance (2021), WHO EURO [Comunicação de risco e engajamento comunitário para rastreamento de contatos na COVID-19: orientação provisória, OMS EURO]

---

### Lições aprendidas

- Community engagement for successful COVID-19 pandemic response: 10 lessons from the Ebola outbreak responses in Africa

---

### Dados e perspectivas

- Covid-19: Perception of Contact Tracing Global Report, Imperial College London
- Sierra Leone Standard Operating Procedures (SOPs) for Ebola Social Mobilization and Community Engagement, J Health Community

- Contact Tracing Training Course Mapping and Recommendations for New Course Development, CORE Group via COURSERA
- Case Investigation and Contact Tracing: Part of a Multipronged Approach to Fight the COVID-19 Pandemic, Center for Disease Control and Prevention
- Community Engagement for Contact Tracing During COVID-19, World Food Programme
- Kap COVID Dashboard, Johns Hopkins Center For Communication Program
- Community Feedback to Inform Ebola Response Efforts – Community Perspectives on Contact Tracing, IFRC

---

### Ferramentas

- A Guide for Community Facing Staff, Oxfam
- Step-by-Step: Engaging Communities During COVID-19, READY Initiative
- COVID-19 Contact Tracing Playbook, Vital Strategies
- COVID 19 Contact Tracing Toolkit, Vital Strategies
- COVID-19 Risk Communication and Community Engagement Toolkit for Humanitarian Actors (“RCCE Toolkit”), READY Initiative
- Monitoring and Evaluation Framework and Tools for RCCE and COVID-19, READY Initiative

---

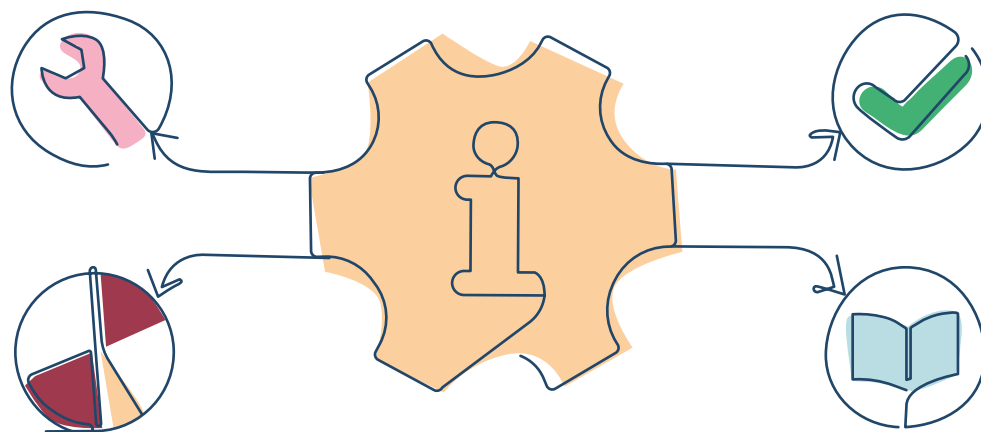
### Treinamentos

- Rastreamento de contatos na COVID-19, Johns Hopkins University
- Risk Communication Training, TEPHINET

---

### Materiais de Comunicação

- How Does Contact Tracing Work, WHO [Como funciona o rastreamento de contatos, OMS]



## Metodologia

Este documento foi desenvolvido em consenso com especialistas, especificamente o Grupo de trabalho Ad-Hoc para Engajamento da Comunidade no Rastreamento de Contatos, mediante consulta e colaboração com o Serviço Coletivo, uma parceria colaborativa entre IFRC, UNICEF, OMS, GOARN e outras partes envolvidas dos setores de saúde pública, humanitário e de desenvolvimento, incluindo o CORE Group, Johns Hopkins University Center for Communication Programs/READY Initiative e Tulane University.

O conteúdo foi gerado após uma revisão bibliográfica minuciosa de materiais sobre comunicação de risco, engajamento da comunidade e rastreamento de contatos na COVID-19 desenvolvidos pela OMS, IFRC e RESOLVE to Save Lives, entre outros, e baseados em POPs anteriores para iniciativas de rastreamento de contatos no contexto do vírus ebola.

## Agradecimentos

Este documento foi desenvolvido pelo Grupo de trabalho Ad-Hoc para o Engajamento da Comunidade no Rastreamento de Contatos, em consulta e colaboração com o Serviço Coletivo, uma parceria de colaboração entre OMS, IFRC, UNICEF, GOARN e as principais partes interessadas dos setores de saúde pública, ajuda humanitária e desenvolvimento. O documento contou com o apoio e com os conhecimentos de uma série de profissionais da OMS nos níveis global e regional, além de colaboradores externos. Dezenas de pontos focais de várias organizações contribuíram com seu tempo, conhecimento técnico e experiência em campo. Nosso agradecimento especial ao consultor da OMS Tamar Zalk, que liderou a elaboração do Pacote de Engajamento da Comunidade e Rastreamento de Contatos. Agradecimentos adicionais a Ida Maria Ameda (UNICEF), Kathryn Bertram (READY Initiative, Johns Hopkins Center for Communication Programs), Julianne Birungi (UNICEF), Marie-Amelia Chabrat (WHO), Christina Craig (CDC), Madeleine Crow (WHO), Rachel Goodermote (IFRC), Peggy Hana (WHO EMRO), Charles Kakaire (UNICEF), Diana Medina (IFRC), Hannah Mckonnen (IFRC), Thomas Moran (WHO), Lina Moses (Tulane University/GOARN Network), Patricia Ndumbi (WHO), Sarah Paige (USAID), Mariana Palavra (UNICEF), Emilie Peron (WHO), Monica Posada (IFRC), Kimberely Rambaud (WHO EURO), Assem Saleh (IFRC), Ruby Siddiqui (Save the Children/READY Initiative), Mark South (IFRC), Sameera Suri (GOARN Network), Johana Teigen (Tulane University), Judith Van Holten (WHO) e Ruwaydah Wangara (UNHCR).

Um último agradecimento para [Ahoj Studios](#) que viabilizou este documento com suas ilustrações criativas e trabalho de design.

---

# Referências

1. World health organization. The 7th global conference on health promotion, nairobi, 2009. [Organização Mundial da Saúde. 7a. conferência global de promoção da saúde, Nairobi, 2009.] Disponível em: <https://www.who.int/teams/health-promotion/enhanced-wellbeing/seventh-global-conference>
2. Unicef. Minimum quality standards and indicators in community engagement. 2020 march. Disponível em: <https://www.unicef.org/mena/reports/community-engagement-standards>
3. Ground truth solutions, international federation of red cross and red crescent. How to establish and manage a systematic community feedback mechanism. 2018 june 18.
4. World health organization. Emergency response framework – 2nd ed. 2017. [Organização Mundial da Saúde. Esquema de resposta a emergências - 2a. ed. 2017]
5. World health organization. General information on risk communication. [Organização Mundial da Saúde. Informações gerais sobre comunicação de risco] Disponível em: <https://www.who.int/risk-communication/back-ground/en/#:~:text=risk%20communication%20refers%20to%20the,themselves%20and%20their%20loved%20ones.>
6. Poundstone ke, strathdee sa, celentano dd. The social epidemiology of human immunodeficiency virus/ acquired immunodeficiency syndrome. [meta-analysis research support, u.s. gov't, p.h.s.]. Epidemiol rev. 2004, 26: 22- 35. 10.1093/epirev/mxh005.
7. Resolve to save lives. Covid-19 contact tracing playbook. 2020 december 21. Disponível em: <https://contacttracingplaybook.resolvetosavelives.org/>
8. Ifrc. Guidance: contact tracing for covid-19. 2020. Disponível em: <https://communityengagementhub.org/resource/guidance-contact-tracing-for-covid-19/>
9. Who. Contact tracing in the context of covid-19. 2021 february 16. [OMS. Rastreamento de contatos no contexto da COVID-19. 16 de fevereiro de 2021] Disponível em: <https://www.who.int/publications/i/item/contact-tracing-in-the-context-of-covid-19>
10. Who. Contact tracing in the context of covid-19. 2021 february 16. [OMS. Rastreamento de contatos no contexto da COVID-19. 16 de fevereiro de 2021] Disponível em: <https://www.who.int/publications/i/item/contact-tracing-in-the-context-of-covid-19>



---

# Anexo A

## Guia de indicadores

Esta seção descreve os indicadores sugeridos que podem ser usados para medir a eficácia de estratégias selecionadas de engajamento da comunidade no rastreamento de contatos. Existem muitas formas diferentes de coletar os dados necessários para a medição de cada indicador. Os exemplos incluem avaliações das necessidades da comunidade, reuniões do tipo **town hall**, enquetes de avaliação do rastreamento de contatos e relatórios nacionais de saúde. Os planos de avaliação devem incluir detalhes sobre quem, onde e como esse indicador será medido no contexto específico de uma comunidade. As medições devem ser realizadas em intervalos sistemáticos com base no indicador selecionado. Os indicadores devem então ser comunicados aos grupos apropriados (isto é, *clusters* nacionais de saúde, conselhos consultivos comunitários, elaboradores de políticas públicas locais, equipes de rastreamento de contatos), levando-se em consideração o nível do indicador e o contexto da comunidade. Os indicadores para os princípios essenciais da Tabela 1 estão **em negrito**.

Indicador	Importância	Tipo de indicador	Nível	Tipo de dados	Como o indicador é calculado	Quem coleta os dados/ Possível fonte de dados	Notas
Proporção de contatos identificados que concordam com o rastreamento/monitoramento	Este é o primeiro objetivo global do rastreamento de contatos. Este indicador provavelmente será influenciado por vários fatores. No entanto, o engajamento da comunidade é um componente crítico	<b>Indicador de resultado</b>	Comunidade e nacional	Porcentagem	$\left[ \frac{\text{N.º de contatos em quarentena}}{\text{N.º de contatos identificados}} \right] \times 100$	Equipe de rastreamento de contato <b>Exemplo:</b> banco de dados de rastreamento de contatos/ listas de linhas/relatórios diários dos rastreadores de contatos	O indicador provavelmente é influenciado por vários fatores externos ao desempenho de engajamento da comunidade. Se um indicador não alcança a meta, é importante examinar os indicadores de resultados, saídas, processo e entradas específicos ao engajamento da comunidade e outros pilares, para identificar a causa-raiz do desempenho. Para detectar um aumento, os indicadores devem ser medidos em mais de um ponto no tempo
Porcentagem de contatos identificados que concluem o rastreamento/monitoramento/quarentena ou se tornam um caso	Este é o segundo objetivo global do rastreamento de contatos. Este indicador provavelmente será influenciado por vários fatores. No entanto, o engajamento da comunidade é um componente crítico	<b>Indicador de resultado</b>	Comunidade e nacional	Porcentagem	$\left[ \frac{\text{N.º de contatos que concluem a quarentena ou se tornam um caso}}{\text{N.º de contatos em quarentena}} \right] \times 100$	Equipe de rastreamento de contato <b>Exemplo:</b> banco de dados de rastreamento de contatos/ listas de linhas/relatórios diários dos rastreadores de contatos	Ver detalhes na “nota” anterior
Há um mecanismo localmente apropriado estabelecido para divulgar informações atualizadas e permitir comunicação bidirecional sobre transmissão local, testagem, rastreamento de contatos	O público terá conhecimento da incidência atual e áreas de alta transmissão para melhor avaliação de seu próprio risco	<b>Indicador de Processo</b>	Comunidade	Sim ou Não	Presença de mecanismos definidos e publicamente conhecidos estabelecidos para divulgar de forma consistente informações atualizadas sobre transmissão local, testagem, indicadores de rastreamento de contatos ao longo de um período especificado	Equipe de rastreamento de contatos ou grupo de trabalho de RCCE/vigilância estratégica/plano/campanha de RCCE para o rastreamento de contato <b>Exemplos:</b> mídias sociais, rádio e jornais locais, materiais de Informação Educação e Comunicação (IEC)	Informações divulgadas: incidências, áreas de alta transmissão, estabelecimentos locais para testagem, últimos indicadores de rastreamento de contatos etc
<b>Porcentagem de comunidades com mecanismo estabelecido de divulgação de informações atualizadas sobre transmissão local, testagem, rastreamento de contatos</b>	Mede as diferenças no conhecimento público da incidência atual e áreas de alta transmissão entre as diferentes comunidades	<b>Indicador de Processo</b>	Nacional	Porcentagem	$\left[ \frac{\text{N.º de municípios ou distritos que notificam}}{\text{N.º total de municípios ou distritos}} \right] \times 100$	Equipe de rastreamento de contatos ou grupo de trabalho de RCCE/vigilância <b>Exemplos:</b> Relatórios municipais ou distritais	Importante medir o nível de sucesso na implementação do engajamento da comunidade em diferentes comunidades. Isso pode ser visto ao se analisar os efeitos do engajamento da comunidade no processo de rastreamento de contatos como um todo
<b>Mecanismo estabelecido para contribuição da comunidade no processo de rastreamento de contatos</b>	Incluir a comunidade no processo de rastreamento de contatos garante transparência, adesão e gera confiança	<b>Indicador de processo</b>	Comunidade	Sim ou Não	Presença de mecanismos definidos e publicamente conhecidos, estabelecidos ao longo de um período específico	Equipe de rastreamento de contatos ou grupo de trabalho de RCCE/vigilância <b>Exemplo:</b> relatórios municipais/distritais	Exemplos de mecanismos: <b>Town hall</b> , grupo de foco, enquête, feedback de partes interessada/comunidade ao conselho consultivo, programas de convocação por rádio, atendimento telefônico

Indicador	Importância	Tipo de indicador	Nível	Tipo de dados	Como o indicador é calculado	Quem coleta os dados/Possível fonte de dados	Notas
Porcentagem de comunidades que declaram ter mecanismos estabelecidos para que possam contribuir no processo de rastreamento de contatos	Identificar as diferenças entre comunidades é essencial para compreender o sucesso do engajamento da comunidade no rastreamento de contatos	<b>Indicador de processo</b>	Nacional	Porcentagem	$\left[ \frac{\text{N.º de municípios ou distritos que notificam}}{\text{N.º total de municípios ou distritos}} \right] \times 100$	EOM/ICM  <b>Exemplo:</b> relatórios municipais/distritais	Exemplos de mecanismos: <i>Town hall</i> , grupo de foco, enquete, feedback de partes interessada/comunidade ao conselho consultivo, programas de convocação por rádio, atendimento telefônico
<b>Os procedimentos de rastreamento de contatos explicam o processo de rastreamento de contatos e o papel dos contatos</b>	Explicar os procedimentos ajuda a combater a estigmatização e os boatos e incentiva a comunicação	<b>Indicador de Saída</b>	Comunidade	Pontuação média em uma escala de 1-4 (1=Concordo totalmente, 4= Discordo totalmente), respondendo a “Eu estou confiante de que entendi o processo de rastreamento de contatos	$\left[ \frac{\sum \text{Pontuações}}{\text{N.º total de contatos pesquisados}} \right]$	Equipe de rastreamento de contatos ou grupo de trabalho de RCCE/vigilância <b>Exemplo:</b> pesquisa de avaliação do rastreamento de contatos	Este indicador é importante para informar as equipes locais de rastreamento de contatos sobre a qualidade do engajamento da comunidade nos procedimentos de rastreamento de contatos
<b>Os procedimentos de rastreamento de contatos incluem a troca de perguntas e respostas entre contatos e rastreadores de contatos</b>	Têm o objetivo de solucionar dúvidas, receios e boatos, além de gerar confiança	<b>Indicador de saída</b>	Comunidade	Sim ou Não	$\left[ \frac{\text{N.º de pessoas que responderam Sim}}{\text{N.º total de contatos pesquisados}} \right] \times 100$	Equipe de rastreamento de contatos ou grupos de trabalho de RCCE/vigilância  <b>Exemplo:</b> pesquisa de avaliação de rastreamento de contatos	Ver detalhes na “nota” anterior
<b>Procedimentos de rastreamento de contatos incluem divulgação de informações sobre transmissão local e o papel dos contatos na contenção</b>	Proporcionam transparência dentro do processo de rastreamento de contatos, o que reduz o medo, aumenta a confiança e reduz, portanto, a estigmatização	<b>Indicador de Saída</b>	Comunidade	Sim ou Não	Presença de um mecanismo incluído nos procedimentos de rastreamento de contatos que informa sobre transmissão local e o papel dos contatos na contenção ao longo de um período específico	Equipe de rastreamento de contatos ou grupo de trabalho de RCCE/vigilância <b>Exemplo:</b> relatórios municipais/distritais	Exemplo de mecanismo: preâmbulo na entrevista de rastreamento de contatos, <i>Town halls</i> com a comunidade, conselhos consultivos comunitários, comunicação nas rádios e jornais locais, mídias sociais
<b>Mecanismos localmente apropriados e em vigor para que os contatos se comuniquem com a equipe de rastreamento de contatos</b>	Apoiar a comunicação franca e aberta entre a comunidade e a equipe de rastreamento de contatos	<b>Indicador de Saída</b>	Comunidade	Sim ou Não	Presença de informações dos contatos para a equipe de rastreamento de contatos, de modo facilmente e publicamente acessível ao longo de um período específico	Equipe de rastreamento de contatos ou grupo de trabalho de RCCE/vigilância <b>Exemplo:</b> contato com um no de telefone para falar com a equipe de rastreamento de contatos, serviço de informações por telefone ou website	
<b>Os procedimentos de rastreamento de contatos vinculam os contatos a recursos existentes na comunidade para dar suporte à quarentena</b>	Gera confiança na comunidade e na equipe de rastreamento de contatos para que aqueles que precisam ser monitorados e cumprir quarentena sintam que podem fazer isso em segurança e com sucesso	<b>Indicador de saída</b>	Comunidade	Porcentagem de contatos entrevistados que são capazes de nomear pelo menos dois (dependendo da comunidade e dos recursos existentes) recursos na comunidade para os quais os rastreadores de contatos os tenham encaminhado  Pontuação média em uma escala de 1-4 (1=Concordo totalmente, 4= Discordo totalmente), respondendo a “Eu acho que tenho o apoio de que preciso para cumprir quarentena em segurança”	$\left[ \frac{\text{N.º de entrevistados capazes de identificar 2+ recursos na comunidade}}{\text{N.º total de contatos pesquisados}} \right] \times 100$  OU $\left[ \frac{\sum \text{Pontuações}}{\text{N.º total de contatos pesquisados}} \right] \times 100$	Equipe de rastreamento de contatos ou grupo de trabalho de RCCE/vigilância  <b>Exemplo:</b> relatório de avaliação de rastreamento de contatos	Recursos existentes na comunidade e suporte à quarentena incluem necessidades diárias (por exemplo, cuidado das crianças, compras e compromissos cotidianos, manter conexões sociais). Este indicador é importante para informar as equipes locais de rastreamento de contatos sobre a qualidade do engajamento da comunidade nos procedimentos de rastreamento de contatos

Indicador	Importância	Tipo de indicador	Nível	Tipo de dados	Como o indicador é calculado	Quem coleta os dados/ Possível fonte de dados	Notas
Os procedimentos de rastreamento de contatos incluem a identificação e comunicação de locais de testagem e atendimento à COVID-19 caso ocorram sintomas	Os rastreadores de contatos serão vistos como fontes confiáveis de informações de saúde se forem capazes de prestar apoio à comunidade e encaminhá-los para atendimento, caso ocorram sintomas	<b>Indicador de saída</b>	Comunidade	Porcentagem de contatos pesquisados que são capazes de nomear pelo menos dois locais de testagem para COVID-19	$\left[ \frac{\text{N.º de entrevistados que testaram positivo para Covid-19}}{\text{N.º total de contatos pesquisados}} \right] \times 100$	Equipe de rastreamento de contatos ou grupo de trabalho de RCCE/vigilância  <b>Exemplo:</b> pesquisa de avaliação de rastreamento de contatos	Ver detalhes na “nota” anterior
<b>Proporção de rastreadores de contatos da comunidade (desagregados por sexo)</b>	Ao incluir membros da comunidade como rastreadores de contatos, a comunidade permanece no centro do processo, com transparência e engajamento desde o início	<b>Indicador de saída</b>	Comunidade e nacional	Porcentagem	$\left[ \frac{\text{N.º de rastreadores de contatos provenientes da comunidade}}{\text{N.º de rastreadores de contatos}} \right] \times 100$	Equipe de rastreamento de contatos ou grupo de trabalho de RCCE/vigilância  <b>Exemplo:</b> banco de dados de profissionais ou voluntários de rastreamento de contatos	Deve ser acompanhado durante o processo de recrutamento e treinamento de rastreadores de contatos
<b>Porcentagem de rastreadores de contatos treinados em engajamento da comunidade</b>	Para que o rastreamento de contatos inclua engajamento da comunidade, os rastreadores de contatos devem ser treinados nos princípios de engajamento da comunidade	<b>Indicador de saída</b>	Comunidade e nacional	Porcentagem	$\left[ \frac{\text{N.º de rastreadores de contatos com engajamento futuro da comunidade}}{\text{N.º de rastreadores de contatos}} \right] \times 100$	Equipe de rastreamento de contatos ou grupo de trabalho de RCCE/vigilância <b>Exemplo:</b> banco de dados de profissionais ou voluntários de rastreamento de contatos	Deve ser acompanhado durante o processo de recrutamento e treinamento de rastreadores de contatos
<b>Avaliação de ativos e necessidades para rastreamento de contatos concluído com o envolvimento da comunidade</b>	Necessidade de compreender o contexto comunitário para que os rastreadores de contatos possam entender as necessidades da comunidade relativas a rastreamento de contatos	<b>Indicador de processo</b>	Comunidade e nacional	Sim ou Não	Presença de relatório de avaliação em um período especificado	Equipe de rastreamento de contatos ou grupo de trabalho de RCCE/vigilância  <b>Exemplo:</b> relatório de avaliação	A avaliação deve incluir informações sobre (exemplo indicativo): <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Gatekeepers de subgrupos da comunidade, incluindo empresários, líderes de grupos de jovens, líderes religiosos, representantes de populações privadas de direitos e de difícil alcance</li> <li>2. Percepção atual da comunidade sobre o rastreamento de contatos</li> <li>3. Recursos existentes na comunidade que possam ser reaproveitados para apoio ao rastreamento e quarentena de contatos</li> <li>4. Cobertura de celular e uso de smartphones, uso de mídias sociais</li> <li>5. Eventos sociais e culturais que envolvam aglomerações</li> <li>6. Política existente que possa inibir ou incentivar o rastreamento e quarentena de contatos</li> <li>7. Contexto histórico de crises anteriores comunitárias e epidêmicas com envolvimento robusto do governo</li> </ol>
<b>Adesão ao aplicativo de rastreamento ou monitoramento com base na porcentagem de downloads do aplicativo de rastreamento de contatos</b>	Se aplicável, aplicativos de rastreamento de contatos podem ser um ativo valioso no processo de rastreamento de contatos	<b>Indicador de Saída</b>	Comunidade e nacional	Porcentagem	$\left[ \frac{\text{N.º de downloads do aplicativo}}{\text{N.º de usuários de smartphones}} \right] \times 100$	EOC, IMS, equipe de rastreamento de contatos <b>Exemplo:</b> Relatório de dados de downloads do aplicativo	

Indicador	Importância	Tipo de indicador	Nível	Tipo de dados	Como o indicador é calculado	Quem coleta os dados/ Possível fonte de dados	Notas
<b>Ponto focal comunitário incorporado ao EOC/IMS</b>	Membros da comunidade precisam ser incluídos em todos os níveis do processo de rastreamento de contatos	<b>Indicador de saída</b>	Comunidade	Sim ou Não	Presença ou ausência de ponto focal da comunidade incluído no EOC/IMS em um período especificado	EOC/IMS <b>Exemplo:</b> lista de funcionários/voluntários do EOC/IMS/relatório municipal ou distrital	Os pontos focais da comunidade podem ser partes interessadas locais, líderes religiosos, atores políticos, empresários, professores etc., mas devem ser figuras de confiança da comunidade
Porcentagem do EOC/IMS com ponto focal da comunidade	Isso avalia o nível de engajamento entre as diferentes comunidades, distritos, municípios ou estados	<b>Indicador de Saída</b>	Nacional	Porcentagem	$\left[ \frac{\text{N.º de municípios ou distritos com ponto focal de RCCE}}{\text{N.º total de municípios ou distritos}} \right] \times 100$	Grupo de Trabalho de rastreamento de contatos do EOC/IMS <b>Exemplo:</b> lista de funcionários/voluntários do EOC/IMS/ relatório municipal ou distrital	Ver nota anterior
Pontos focais da comunidade declaram ter conhecimentos para defender o rastreamento de contatos com engajamento da comunidade	Indica a prontidão dos pontos focais para implementar o engajamento da comunidade no rastreamento de contatos	<b>Indicador de Saída</b>	Comunidade	Contagens de escala (frequência) e média	$\left[ \frac{\sum \text{Pontuações}}{\text{N.º total de pontos focais da comunidade}} \right] \times 100$	Equipe de rastreamento de contatos grupo de trabalho de RCCE/vigilância <b>Exemplo:</b> relatório de avaliação de rastreamento de contatos	A necessidade de treinamento pode ser avaliada durante a avaliação de necessidades/ativos (inicial), seguida por workshops/treinamentos subsequentes, se necessário
Os pontos focais da comunidade declaram ter recursos para defender o rastreamento de contatos com engajamento da comunidade	Indica prontidão dos pontos focais para implementar o rastreamento de contatos com engajamento da comunidade	<b>Indicador de saída</b>	Comunidade	Contagens de escala e média	$\left[ \frac{\sum \text{Pontuações}}{\text{N.º total de pontos focais da comunidade}} \right] \times 100$	Equipe de rastreamento de contatos ou grupo de trabalho de RCCE/vigilância <b>Exemplo:</b> relatório de avaliação de rastreamento de contatos	
<b>Presença de ação punitiva para violação de orientações de rastreamento de contatos e quarentena</b>	O rastreamento de contatos não deve ser criminalizado porque isso cria mais medo e estigma. Portanto, as diretivas punitivas devem ser reduzidas	<b>Indicador de saída</b>	Comunidade e nacional	Contagem total – com a meta de zero	Número total de orientações/diretivas criadas para rastreamento de contatos que incluem ação punitiva dentro de um período específico	EOC/IMS <b>Exemplo:</b> leis/normas de emergência em vigor	Podem ser diretivas existentes ou novas, que incluem medidas punitivas que podem impactar o isolamento ou quarentena de contatos  As diretivas devem ser comunicadas com antecedência às equipes de rastreamento de contatos para que informações apropriadas sejam compartilhadas com os casos e seus contatos
<b>Comunidade tem documentação das recomendações de políticas, procedimentos e alocação de recursos para rastreamento de contatos</b>	Ter documentação das políticas e dos procedimentos ajuda a fornecer diretrizes para os papéis dos diferentes atores da resposta e vias para uma coordenação eficaz	<b>Indicador de Saída</b>	Comunidade e nacional	Sim ou Não	Presença de documentos dentro de um período específico	EOC/IMS, equipe de rastreamento de contatos ou grupo de trabalho de RCCE/vigilância <b>Exemplo:</b> mecanismos de feedback da comunidade/ relatório municipal ou distrital	<b>Exemplo:</b> avaliação de necessidades, conselhos consultivos comunitários, <i>Town halls</i> etc. e deve especificar os papéis dos diferentes atores da resposta

## Saiba mais

Para saber mais sobre o rastreamento de contatos, visite o website da [OMS](#). Para obter mais informações sobre o papel do Serviço Coletivo de Comunicação de Risco e Engajamento da Comunidade na promoção do engajamento da comunidade no rastreamento de contatos, visite o [website do serviço](#).

