



Abordagem de públicos com necessidades específicas em contexto de Zona de Concentração e Apoio à População

Guidelines para profissionais

Apoio às Populações em caso de
acidente grave ou catástrofe



(Março, 2023)



TÍTULO

Abordagem de públicos com necessidades específicas em contexto de ZCAP – Guidelines para profissionais

1.ª Edição

AUTORIA

Autoridade Nacional de Emergência e Proteção Civil

Direção Nacional de Bombeiros | Direção de Serviços de Regulação e Recenseamento dos Bombeiros |
Divisão de Segurança, Saúde e Estatuto Social

COLABORAÇÃO

Comissão para a Cidadania e a Igualdade de Género

Direção-Geral de Saúde

Instituto Nacional para a Reabilitação, I.P.

Instituto da Segurança Social, I.P.

MORADA

Av. do Forte | 2794-112 Carnaxide | Portugal

DATA DE PUBLICAÇÃO

Março de 2023

Índice

Pág.

6 Pessoas séniores

7 Pessoas com mobilidade condicionada

9 Pessoas Surdas ou com deficiência auditiva

10 Pessoas com deficiência visual

12 Pessoas com dificuldades intelectuais e alterações de desenvolvimento

13 Pessoas com autismo

15 Pessoas com perturbação mental

16 Pessoas LGBTI

18 Crianças não acompanhadas por adultos

20 Vítimas de violência doméstica

21 Vítimas de Tráfico de Seres Humanos

Enquadramento

O alojamento temporário de emergência é uma valência do apoio psicossocial em emergência, essencial para proporcionar ao cidadão individual e às famílias um local seguro para permanecerem, antes, durante e após um acidente grave ou catástrofe, onde é igualmente assegurada a sua alimentação e apoio psicossocial de emergência.

No decurso do funcionamento de uma Zona de Concentração e Apoio à População (ZCAP) poderão ser admitidos utilizadores com necessidades específicas de apoio.

A ZCAP deve, por isso, atender às necessidades específicas de todos os utilizadores, sendo que para todos deve ser garantido igual acesso aos programas, serviços e atividades oferecidas.

Alguns utilizadores nestas condições podem ser totalmente independentes, enquanto outros podem exigir um apoio moderado ou elevado. **Deve ser respeitada a independência de todos, permitindo que os próprios determinem o nível de cuidados e apoio que necessitam.**

O principal objetivo destas Guidelines será assumir-se como uma ferramenta de trabalho ágil que permita ao profissional da ZCAP identificar quais as principais características e necessidades de cada um destes perfis de utilizadores para garantir uma prestação de cuidados ajustada, em contexto de emergência.

Regras básicas de abordagem

- Identifique-se antes de falar com a pessoa ou familiar / acompanhante;
- Assuma uma atitude calma, uma postura tranquila e humilde;
- Evite gesticulação rápida e excessiva;
- Mostre disponibilidade e empatia;
- Mantenha o contacto visual e utilize o toque de forma ponderada;
- Assuma uma atitude de escuta ativa;
- Utilize linguagem simples e clara;
- Não faça muitas perguntas seguidas. Seja paciente, aguarde a resposta;
- Caso a pessoa esteja em descontrolo emocional, afaste-a de outras, para evitar contágio de comportamento;
- Afaste a pessoa do local do incidente e evite a sua exposição aos meios de comunicação social. Quando não for possível, posicionar a pessoa de forma a evitar a sua exposição;
- Crie condições para que a pessoa se sinta segura e confortável;
- Forneça informação correta da situação atual, adequando a linguagem ao utilizador (caso não saiba, dizer que vai tentar recolher essa informação);
- Avalie a existência de familiares ou amigos que se possam constituir como fator de apoio;
- Evite fazer julgamentos;
- Não faça promessas que não pode cumprir;
- Não se coloque numa postura confrontativa (em frente à pessoa ou a rodeá-la).

Pessoas séniores

Estratégias de abordagem

- Pergunte sempre à pessoa qual a melhor forma de ajudar
- Trate a pessoa pelo nome usando o termo Senhor ou Senhora. Não utilize termos como “Avô Manuel”, “Ti Francisco”, ou um tratamento que possa infantilizar ou diminuir a pessoa
- Não fale com familiares à frente do idoso, como se este não estivesse presente. Suscite a participação da família, mas mantenha o seu discurso centrado no idoso
- Alguns idosos poderão ter uma resposta mais lentificada e podem não compreender a extensão / gravidade da emergência. Repita as perguntas e as respostas as vezes que forem necessárias
- Seja paciente! Despender algum tempo a ouvir atentamente ou a repetir as explicações pode demorar menos tempo do que lidar com uma pessoa confusa e menos disponível para cooperar
- Assegure que o auxílio que lhe será prestado será para garantir a sua segurança e que não deverá ter receio de ser colocado num Lar sem a sua concordância. Muitos séniores têm receio de serem afastados das suas casas, pelo que deverá ser explicado que a sua retirada é temporária e será por uma questão de segurança
- Séniores com perda de audição podem parecer desorientados e confusos, quando na realidade o seu problema é que não conseguem ouvir quem presta a ajuda. Verifique se a pessoa tem aparelho auditivo e se o mesmo está a funcionar. Se não estiver, verifique se é possível encontrar pilhas para o por funcional. *Para mais informações, verifique as guidelines para pessoas com deficiência auditiva*
- Para séniores com perda de visão, deixe a pessoa agarrar o seu braço para ser conduzida no espaço da ZCAP. *Para mais informações, verifique as guidelines para pessoas com deficiência visual*
- Se a pessoa tem demência, afaste-a de zonas da ZCAP com maior agitação ou barulho. Fale pausadamente, usando frases curtas e voz calma. Responda “Sim” ou “Não” às questões e repita se necessário. Mantenha sempre o contacto visual
- Lembre-se que muitos séniores apresentam algumas limitações no uso da tecnologia e no acesso à informação. Se necessário, preste ajuda

Pessoas com mobilidade condicionada

Entende-se por pessoas com mobilidade condicionada, as que dependem de dispositivos de apoio à sua mobilidade e deslocação, utilizando cadeiras de rodas, bengalas ou outros dispositivos.

Estratégias de abordagem

- Pergunte sempre à pessoa como pode ajudar antes de iniciar qualquer apoio. Embora seja importante colocá-la rapidamente em segurança, respeite a sua autonomia na medida do possível. Não faça suposições sobre as capacidades da pessoa
- Lembre-se que a pessoa que precisa de ajuda é a pessoa mais indicada para dizer como deseja ser ajudada
- Algumas pessoas precisam de apoio para sair da cama ou para se levantarem de uma cadeira / sofá, mas têm autonomia para realizar outras tarefas. Pergunte primeiro qual o apoio necessário!
- **Algumas perguntas úteis podem ser:**
 - Consegue ficar em pé ou caminhar sem a ajuda de uma bengala, andarilho ou cadeira de rodas?
 - Poderá ter que ficar em pé ou andar por um bocado. Acha que consegue? Por favor, peça ajuda logo que sinta necessidade
 - Consegue utilizar os seus braços com facilidade?
- Evite transportar a pessoa fazendo uma cadeira manual com os seus braços e os de outra pessoa. Apoie nas deslocações
- Na Área de Dormitório deve ser atribuído um espaço com acesso facilitado e sem obstáculos que permita que a pessoa se desloque autonomamente para os restantes espaços, nomeadamente à Área de alimentação e às instalações sanitárias
- Deve ser disponibilizado o acesso prioritário a tomada elétrica para recarregar a bateria da cadeira de rodas ou de outro produto de apoio em uso



Canadianas, bengalas ou outros dispositivos de mobilidade

- Uma pessoa que utilize um dispositivo de mobilidade poderá ser capaz de gerir sozinha a sua mobilidade. Não interfira com o seu movimento a menos que a mesma o solicite

Cadeiras de rodas

- Se a sua conversa com a pessoa na cadeira de rodas demorar mais do que 1 ou 2 minutos, sente-se ou ajoelhe-se para falar ao nível dos seus olhos. Esta posição permitirá manter o contacto visual e estabelecer uma relação empática
- Muitos utilizadores de cadeiras de rodas são capazes de se transferir de uma cadeira para outra. Dependendo da sua força nos membros superiores, são capazes de fazer uma boa parte do trabalho

Pessoas Surdas ou com deficiência auditiva

Pessoas Surdas: as que nascem surdas, ou que adquirem a surdez no período pré-linguístico, sem capacidade para a audição da fala, daí decorrendo dificuldades na aquisição da linguagem oral.

Para a grande maioria das pessoas surdas, a língua gestual é o principal meio de comunicação.

Pessoas com deficiência auditiva: na sua grande maioria comunicam oralmente, através de dispositivos de apoio, como aparelhos auditivos, implantes cocleares ou outros.

Como comunicar com uma Pessoa Surda

Mantenha o contacto visual, de modo a que a pessoa possa observar os seus lábios e face, enquanto comunica:

- Fale naturalmente, pronunciando bem as palavras, sem exagerar; não tape a boca com as mãos ou com qualquer outro objeto
- Se souber Língua Gestual, tente utilizá-la e verá como as suas tentativas serão apreciadas e estimuladas
- Pode recorrer à escrita...o importante é comunicar! Lembre-se que o domínio da escrita de uma pessoa surda é o equivalente a uma segunda língua. Para o efeito, disponibilize papel e caneta e escreva mensagens simples e curtas. Espere que a pessoa leia, antes de escrever mais
- Caso seja necessário usar máscara, opte por máscaras transparentes
- Para chamar a atenção de uma pessoa surda, acene para ela ou toque levemente no seu braço
- Se a pessoa surda utilizar tecnologias de apoio à audição, como próteses auditivas ou implante coclear, pode recorrer a aplicações de transcrição da voz para a escrita, para apoio à comunicação. Pode igualmente recorrer a outras aplicações (em telemóvel, computador ou tablet) que facilitam a tradução da língua gestual
- Sempre que comunicar com uma pessoa surda através de um Intérprete Língua Gestual Portuguesa, deverá comunicar a olhar para a pessoa surda, pois é ela a sua interlocutora. O Intérprete somente lhe dará “voz”. Atente à organização do espaço de modo a facilitar a visibilidade de todos



Não utilize a palavra surdo-mudo pois é considerada pelas pessoas surdas como ofensiva. As pessoas surdas possuem o mesmo aparelho para a fala das outras pessoas, carecem é da capacidade de ouvir a sua própria voz e assim, poderem controlar o seu som pelo ouvido

Pessoas com deficiência visual

Entende-se por pessoas com deficiência visual, as que apresentem perda total ou parcial, congênita ou adquirida, do sentido da visão. O nível de acuidade visual pode variar, o que pode determinar:

- 1] **Cegueira:** que se caracteriza pela perda total da visão ou visão muito reduzida, algumas vezes com percepção de vultos e luminosidade;
- 2] **Baixa visão:** que se caracteriza pelo comprometimento do funcionamento visual dos olhos, mesmo após tratamento ou correção.

Estratégias de abordagem

- Nem sempre as pessoas com deficiência visual precisam de ajuda. Caso lhe pareça que a pessoa precisa da sua ajuda, identifique-se, faça perceber que se dirige a ela e ofereça o seu apoio
- Esclareça a pessoa sobre a natureza da emergência. Certifique-se de que a sua ajuda é aceita e pergunte como deve fazê-lo
- Caso a sua ajuda como guia seja aceita, coloque a mão da pessoa acima do seu cotovelo dobrado. Ela irá acompanhando o movimento do seu corpo enquanto vai andando. Se tiver dúvidas de como deve agir, pergunte
- Lembre-se que é necessário comunicar oralmente todas as informações escritas
- Avise antecipadamente sobre a existência de degraus, pisos escorregadios, buracos e obstáculos em geral, durante o percurso
- As informações impressas podem necessitar de estar acessíveis em Braille ou com ampliação e contraste. Pode ser necessário fornecer uma orientação verbal e assim designar voluntários para ajudar como guias ou leitores
- Para ajudar uma pessoa cega a sentar-se, guie-a até à cadeira e coloque a mão dela sobre o encosto da cadeira, deixando que se sente sozinha
- O espaço para dormir deve estar localizado perto de uma parede ou num canto para facilitar a localização e a deslocação da pessoa de forma autónoma
- Fale em tom normal. E fique à vontade para usar palavras como “veja” e “olhe”. As pessoas com deficiência visual usam-nas com naturalidade
- Quando se for embora ou se afastar, avise e despeça-se da pessoa com deficiência visual

- Se tiver que guiar um grupo de pessoas com deficiência visual, peça que cada um deles guie a pessoa atrás de si, colocando a mão em cima no ombro de quem vai à frente



Não utilize a palavra “invisual”!

Procedimentos específicos para pessoas com cães guia

- Os utilizadores com cães guia têm o direito de manter o animal com eles na ZCAP e em qualquer meio de transporte em todos os momentos. Por lei, os animais de assistência devem permanecer com a pessoa a quem servem
- Outros animais não se qualificam como animais de assistência
- Tenha sempre presente que um cão guia não é um animal de estimação
- Não toque no cão, nem tente dar-lhe comida ou guloseimas sem permissão do dono
- Quando o cão está a usar o arnês, encontra-se de serviço. No caso de lhe ser solicitado que fique com o cão enquanto o dono está a ser assistido, deverá agarrar na trela e nunca no arnês
- Um cão guia deve usar um arnês ou uma trela, mas não necessita de colocação de açaime
- Planifique sempre a evacuação do animal com o dono. Nunca devem ser separados

Um indivíduo com um animal de assistência pode ser solicitado a remover o animal do local se:

- O animal estiver fora de controlo e o dono do animal não tomar medidas efetivas para controlá-lo (por exemplo, um cão a ladrar sem parar e o dono não corrige o comportamento)
- O animal representa uma ameaça direta à saúde ou segurança dos outros

Pessoas com dificuldades intelectuais e alterações de desenvolvimento

Pessoas que apresentam um funcionamento intelectual geral significativamente abaixo da média, com limitações significativas em pelo menos duas das seguintes áreas do comportamento adaptativo:

- **Aprendizagem e autogestão em situações da vida**, como cuidados pessoais, controle do dinheiro, organização de tarefas escolares ou profissionais, controle do próprio comportamento
- **Comunicação**
- **Competências ligadas à linguagem, leitura, escrita, raciocínio, memória**
- **Competências sociais/interpessoais** - relacionadas com a empatia, interação com os outros, julgamento social e autorregulação.

Este conceito abrange a situação de pessoas com deficiência intelectual, com perturbações do espectro do autismo, com Síndrome de Down (trisomia 21) ou outras síndromes, podendo ir desde défices cognitivos ligeiros a défices profundos.

Estratégias de abordagem

- Estas pessoas podem ter dificuldade em processar informações tal como são disponibilizadas para o restante público da ZCAP. Devem ter, por isso, apoio por elemento da equipa na clarificação de alguns conteúdos de forma mais simplificada e deve ocorrer, sempre que necessário, em contexto mais tranquilo fora dos grandes agrupamentos de utilizadores
- Tente adequar a linguagem e o discurso ao nível de entendimento da pessoa com défice cognitivo. **Contudo, não infantilize o discurso**
- Aja naturalmente, com respeito e consideração pela sua idade. Se for criança trate-a como criança, se for adolescente, trate-o como adolescente e se for pessoa adulta ou idosa, trate-a como tal
- Não coloque várias questões seguidas. Aguarde a resposta e depois coloque nova questão

Diga:

- “O meu nome é Estou aqui para ajudá-lo”
- “Eu sou” (identifique a sua profissão / o papel no cenário de exceção e/ou na ZCAP)
- “Estou aqui porque...” (explique a situação de forma simples)
- Mostre o seu cartão de identificação, caso tenha

Ofereça:

- Tempo para a pessoa processar aquilo que lhe está a dizer e para responder
- Apoio físico, se necessário, disponibilizando o seu braço enquanto a pessoa caminha
- Tempo e espaço para a pessoa descansar, sempre que possível, pois dessa forma reduz stress e fadiga

Utilize:

- Frases curtas
- Palavras simples e objetivas
- Informações precisas
- Imagens e objetos para ilustrar as suas palavras. Por exemplo, aponte para o seu cartão de identificação (caso tenha) quando diz quem é

Informe:

- O que vai acontecer em seguida? (de forma simples e concreta)
- Descreva o que vai acontecer em seguida, associado a momentos / rotinas importantes do dia, por exemplo “à hora de almoço...”; “quando anoitecer...”, entre outros
- Quanto tempo esta situação irá durar – quando as coisas voltarão ao normal (se tiver essa informação)
- Quando a pessoa pode contactar ou reencontrar os seus familiares ou animais de estimação (se tiver essa informação)
- A quem a pessoa se deve dirigir se tiver alguma dúvida

Pessoas com autismo

Entende-se por pessoas com autismo aquelas que apresentem perturbações do espectro do autismo, caracterizadas por comprometimento da interação social, comunicação verbal e não verbal e comportamento restrito e repetitivo.

Comunicação

- Fale calmamente: utilize frases curtas e objetivas, com apenas uma ou duas instruções ou escreva indicações breves se a pessoa souber ler. Dê tempo suficiente para a pessoa responder
- Pode acontecer que a pessoa repita o que lhe diz, ou que repita frases ininterruptamente. Pode também acontecer que fale sobre outros assuntos não relacionados com a situação utilizando uma voz monocórdica. Tratam-se de tentativas de comunicação e não têm a intenção de desrespeitar ou irritar o prestador de ajuda
- Algumas pessoas com autismo não dão indicação de dores físicas. Verifique se existem ferimentos

Interação Social

- Aborde a pessoa de maneira calma. Tente não fazer movimentos bruscos
- A pessoa pode não compreender as regras sociais básicas, não conseguir estabelecer contacto visual, não ter a noção de espaço pessoal, ou vestir-se de maneira pouco convencional, entre outros aspetos. É preferível não chamar a atenção ou tentar mudar estes comportamentos, exceto quando absolutamente necessário
- A pessoa pode também olhar de lado, pode rir de modo inapropriado ou parecer que não está a levar a situação a sério. Não interprete estes comportamentos como desrespeito
- Devido à sua dificuldade de entendimento das regras sociais, as pessoas com perturbações do espectro autista podem apresentar comportamentos que se

confundem com outras problemáticas, como abuso de drogas, psicose, atitude desafiante ou delinquência. Não assuma como tal antes de confirmar a situação

- A presença de um familiar ou de alguém conhecido pode ser um fator de conforto

Capacidade sensorial e comportamento

- Se possível, afaste a pessoa de zonas da ZCAP com maior agitação ou barulho. Tente encontrar um local tranquilo para estar com a pessoa, se precisar de falar com ela
- As pessoas com perturbações do espectro do autismo apresentam grande sensibilidade ao contacto físico, pelo que deve evitar tocar na pessoa, privilegiando gestos simples e calmos para lhe indicar o que deve fazer
- Se a pessoa mostrar comportamentos obsessivos ou repetitivos, ou se se fixar num determinado assunto ou objeto, evite parar estes comportamentos ou retirar da sua vista o objeto de fixação, exceto se constituir um risco para a própria ou para os outros
- Assegure que a pessoa está afastada de riscos reais ou potenciais (por exemplo, objetos contundentes), uma vez que pode não ter medo ou noção do perigo

Pessoas com perturbação mental

Uma perturbação mental é uma síndrome caracterizada por perturbação clinicamente significativa da cognição, da regulação da emoção, ou do comportamento do sujeito que reflete uma disfunção dos processos psicológicos, biológicos ou do desenvolvimento subjacentes ao funcionamento mental (*in* DSM - V).

- Poderá não ser possível identificar de imediato, e em todas as situações, se a pessoa tem uma perturbação mental
- Numa situação de emergência a pessoa pode ficar confusa. Fale devagar e num tom normal e calmo
- Se a pessoa ficar agitada, ajude-a a encontrar, se possível, um espaço calmo, longe da confusão
- Mantenha a sua comunicação simples, clara e concisa
- Se a pessoa manifestar sinais de confusão, não dê indicações múltiplas e complexas – pergunte uma coisa de cada vez, dê uma instrução de cada vez
- Seja empático – demonstre que a está a ouvir e que se preocupa com aquilo que lhe está a dizer. Reforce a importância daquilo que a pessoa lhe diz ou responde
- Se a pessoa der sinal de alucinação, não discuta com ela nem tente demovê-la dessa ideia – reforce que está ali para ajudá-la, tranquilizando-a
- Não fale muito baixo, nem muito alto, nem grite
- Incline-se ligeiramente enquanto fala com a pessoa – demonstra interesse e preocupação
- Se existirem sinais de descompensação, informe os serviços de emergência médica

Pessoas LGBTI

Gênero: atributos e expectativas socialmente associadas a ser-se do sexo feminino ou do sexo masculino, bem como às relações entre mulheres e homens. O conceito de gênero é também importante para compreender o contexto da identidade de gênero.

Identidade de gênero: experiência interna e individual sentida por cada pessoa relativamente ao gênero com que se identifica, que pode ou não corresponder ao sexo atribuído à nascença. Pode envolver, se livremente escolhido, a modificação da aparência ou do corpo por meios cirúrgicos, farmacológicos ou de outra natureza e outras expressões de gênero, incluindo o comportamento, o vestuário, a expressão verbal e corporal.

Expressão de gênero: modo como cada pessoa exprime a sua identidade de gênero, envolvendo aspetos diversos como o comportamento, o vestuário, a expressão verbal e expressão corporal. Ao contrário da identidade de gênero, a expressão de gênero corresponde ao que pode ser observado.

Orientação sexual: atração afetiva e/ou sexual por pessoas de sexo diferente (heterossexual), do mesmo sexo (gay ou lésbica) ou de mais do que um sexo (bissexual).

Sexo: características biológicas que definem os seres humanos como mulher ou homem

LGBTI: sigla usada para referir de forma conjunta as pessoas lésbicas, gays, bissexuais, trans e intersexo:

- **Lésbica:** mulher que se sente atraída afetiva e/ou sexualmente por outras mulheres.
- **Gay:** homem que se sente atraído afetiva e/ou sexualmente por outros homens.
- **Bissexual:** pessoa que se sente atraída afetiva e/ou sexualmente por pessoas de ambos os sexos.
- **Trans:** pessoa cuja identidade de gênero não corresponde ao sexo que lhe foi atribuído à nascença. Pode desejar ou não desejar a modificação da aparência ou do corpo por meios cirúrgicos, farmacológicos ou de outra natureza. Sinónimo de transgênero.
- **Intersexo:** pessoa com características sexuais que incorporam aspetos da biologia masculina e da biologia feminina tal como estas são entendidas por normas sociais e médicas. Por vezes, a pessoa é sinalizada como intersexo logo à nascença; outras vezes isto acontece mais tarde, nomeadamente na puberdade; noutros casos ainda, a própria pessoa nunca chega a sabê-lo.

Estratégias de abordagem

- Trate as pessoas LGBTI com a mesma dignidade e respeito com que trata qualquer outra pessoa
- Faça as perguntas estritamente necessárias no âmbito da reposta psicossocial de emergência prestada numa ZCAP
- As famílias LGBTI devem ser tratadas tal como qualquer outra família. Evitar fazer perguntas que não são feitas a qualquer outra família
- Desenvolver material informativo que seja inclusivo do ponto de vista de sexo, género e orientação sexual
- Assegure as necessárias condições de segurança para as pessoas LGBTI, uma vez que estão mais vulneráveis a situações de discriminação, bullying e violência

Estratégias de abordagem no caso de pessoas trans:

- Pergunte à pessoa por que nome pretende ser tratada, por que pronome (por exemplo: ele/ela ou outro), e qual a melhor forma de tratamento (por exemplo: senhor/senhora ou nenhum dos dois)
- Pergunte sempre à pessoa qual a melhor forma de ajudar
- Mantenha discrição quanto à circunstância da pessoa perante as outras pessoas utilizadores da ZCAP
- Não faça perguntas sobre cirurgias, órgãos genitais, nome “verdadeiro” ou qualquer outra questão que não seja relevante no âmbito da resposta de emergência na ZCAP
- Não faça afirmações baseadas em estereótipos de género tais como: “demasiado feminino/masculino, suficientemente feminino/masculino”
- Providencie áreas privadas e seguras na ZCAP para troca de roupa no sentido de prevenir qualquer forma de violência, nomeadamente violência sexual
- Assegure que a pessoa utiliza as áreas da ZCAP, nomeadamente WC e balneários de acordo com a sua identidade de género, mesmo que a sua documentação legal não esteja de acordo com essa pretensão. Caso haja condições para tal, deverão ser designados WC e balneários específicos
- Deve-se ter especial atenção à possibilidade de existirem pessoas a fazer medicação de substituição hormonal, sem que tenham tido oportunidade de trazer as doses diárias necessárias para durante o tempo de permanência na ZCAP

Crianças não acompanhadas por adultos

Crianças e jovens até aos 18 anos separadas dos pais ou adultos responsáveis, na sequência do acidente grave ou catástrofe e que podem ser encaminhadas para as ZCAP.

Quando crianças e jovens nestas condições são encaminhadas para as ZCAP na sequência de uma evacuação, aquando do seu registo, deve ser garantido pelo profissional:

- Que é feita comunicação imediata ao Posto de Comando, por forma a proceder-se à localização dos adultos responsáveis e posterior reunificação familiar ou reintegração em acolhimento no caso de se tratar de criança ou jovem em situação de acolhimento residencial ou familiar
- Que é designado técnico da equipa da ZCAP para acompanhar a criança / jovem, e assegurar a satisfação das suas necessidades básicas, até que a situação seja devidamente encaminhada para as autoridades
- A comunicação com a criança: caso seja necessário utilize imagens e/ou objetos para ilustrar as suas palavras

As crianças podem precisar de ajuda caso:

- Estejam a experienciar uma situação de stresse devido à situação de acidente grave ou catástrofe, na sequência da qual perderam contacto com os familiares, cuidadores e/ou amigos ou tenham tido perdas materiais significativas
- Tenham sido diretamente expostas a uma situação de acidente grave ou catástrofe, tenham experienciado uma evacuação, tenham visto pessoas feridas ou mortas ou tenham estado em situações em que a sua própria vida tenha sido ameaçada
- Tenham sofrido uma perda devido à separação, e/ou ao falecimento ou ferimento grave de familiar, de cuidador, de amigo próximo, ou do seu animal de estimação

Reações mais frequentes em função da idade:

- **0 aos 6 anos:** bebés e crianças muito pequenas podem ficar mais irritadas, muito assustadas, sem reação, podem chorar mais que o habitual e precisam de mais conforto. As crianças na idade pré-escolar podem sentir-se ausentes, impotentes e assustadas com a ausência dos pais. Podem retomar a sucção do

polegar, voltar a manifestar comportamentos de enurese e de encoprese e manifestar terrores noturnos

- **7 aos 10 anos:** podem ficar assustadas, ter medo e preocupadas com a situação de crise, acidente grave ou catástrofe e podem manifestar vontade de falar sobre a ocorrência repetidamente, como podem isolar-se, fechar-se sobre si próprias ou sentirem-se muito fortes. Podem temer que o acidente grave ocorra novamente e podem manifestar sentimentos isolados ou simultâneos de raiva, tristeza ou ausência/indiferença
- **11 aos 18 anos:** os adolescentes podem reagir assumindo comportamentos de risco. Podem manifestar dificuldades em abordar os acontecimentos que presenciaram

Estratégias de abordagem

- O discurso deve de ser adaptado à idade e compreensão da criança. Deve ser pausado e com frases curtas
- Importa que mantenha uma atitude tranquila, apaziguadora e disponível
- Não fale muito baixo, nem muito alto, não grite, nem fale de forma infantilizada
- A comunicação com crianças deve de ser feita ao mesmo nível (altura dos olhos)
- Se a criança ficar agitada, ajude-a a encontrar, se possível, um espaço calmo, longe da confusão e tente acalmá-la
- Se a criança manifestar sinais de confusão, não faça muitas perguntas, tente perceber o motivo da sua confusão e informe os serviços de emergência médica
- As crianças também têm dúvidas. Pergunte à criança se quer saber alguma informação que considere importante e/ ou que seja motivo da sua preocupação. Responda com honestidade, adequando o discurso à idade e maturidade da criança. Dê informações precisas. Se não sabe diga que vai tentar saber
- Prepare-se para explicar as coisas repetidamente. Às vezes, as crianças precisam de tempo para processar e entender os acontecimentos. Varie as palavras que utiliza e verifique se a criança entende o que lhe está a transmitir
- Sempre que o técnico da ZCAP que acompanha a criança tiver de ser substituído, deve apresentar o novo adulto que a ficará a acompanhar, explicando o motivo da sua saída

Diga:

- “O meu nome é Estou aqui para te ajudar”
- “Eu sou” (identifique a sua profissão / o que faz ali naquele cenário de exceção e/ou na ZCAP)
- “Estou aqui porque...” (explique a situação de forma simples)
- Mostre o seu cartão de identificação, caso tenha

Informe:

- O que vai acontecer em seguida? (de forma simples e concreta)
- Descreva o que vai acontecer em seguida, associado a momentos / rotinas importantes do dia, por exemplo “à hora de almoço...”; “quando anoitecer...”, entre outros
- Quanto tempo esta situação irá durar – quando as coisas voltarão ao normal (se tiver essa informação)
- Quando a pessoa pode contactar ou reencontrar os seus familiares ou animais de estimação (se tiver essa informação)

Vítimas de violência doméstica

A pessoa que foi objeto de uma ação ou omissão da qual tenha resultado, ou seja passível de resultar, um dano ou sofrimento de natureza física, sexual, psicológica ou económica num contexto de violência doméstica, incluindo a ameaça do cometimento de tais atos.

Durante a fase de registo ou durante a permanência na ZCAP, caso sejam identificados, ou sinalizados pelos próprios utilizadores, sinais de possíveis situações de:

- Vítimas de violência doméstica
- Dependentes vítimas de maus tratos (crianças, pessoas com deficiência física ou mental e idosos)



Estas situações devem ser de imediato sinalizadas ao Posto de Comando Operacional para posterior atuação pelas autoridades competentes.

Estratégias de abordagem

- A vítima, deve ser informada, com clareza, que existe uma Rede Nacional de Apoio a Vítimas de Violência doméstica, que tem um conjunto de serviços e respostas especializadas para o apoio às vítimas, nomeadamente estruturas de atendimento especializado, capazes de informar, avaliar a situação de risco e apoiar a vítima em todas as suas necessidades
- Deverá ser dada à vítima a possibilidade de contactar uma destas estruturas especializadas, podendo a ZCAP fornecer este contacto ou apoiar a vítima na realização do mesmo
- Para tal, o Guia de Recursos da CIG permite aceder a informação georreferenciadas de todos os serviços que concorrem para o apoio a situações de violência doméstica. Pode ser consultado, com facilidade, em <http://www.guiaderecursosvd.cig.gov.pt/>, permitindo assim, uma rápida consulta do contacto da Estrutura de Atendimento Especializada mais próxima que poderá apoiar a vítima nas suas tomadas de decisão



Tratando-se de casos com elevado potencial de risco, em caso algum antes da emissão de orientações pelo PCO ou pelas autoridades competentes, deve ser dada informação sobre a permanência destes utilizadores a cidadãos que eventualmente os procurem na ZCAP

Vítimas de violência doméstica (violência física, sexual ou psicológica que ocorre em ambiente familiar)

- As vítimas encontram-se geralmente assustadas e inseguras; manifestam medo e/ ou desconfiança, manifestam sentimentos de vergonha, humilhação, sentimento de culpa
- Deve adotar uma postura tranquila, segura e empática
- Deve garantir um atendimento com condições de privacidade e em ambiente calmo
- Devem evitar-se gestos bruscos e ter atenção ao toque
- Não se deve pressionar a vítima para falar

Dependentes vítimas de maus tratos (maus tratos físicos e emocionais num contexto de relação de responsabilidade, confiança e poder)

- Estas vítimas encontram-se frequentemente com medo e assustadas, manifestam sentimentos de vergonha, humilhação, sentimento de culpa
- Não deve tentar realizar uma avaliação mais profunda da suspeita de maus tratos, atendendo aos riscos de retraumatização da vítima e condicionamento da avaliação futura

Vítimas de Tráfico de Seres Humanos

Envolve o recrutamento, o transporte, a transferência, o alojamento ou o acolhimento de pessoas, recorrendo à ameaça ou ao uso da força ou a outras formas de coação, ao rapto, à fraude, ao engano, ao abuso de autoridade ou de situação de vulnerabilidade ou à entrega ou aceitação de pagamentos ou benefícios para obter o consentimento de uma pessoa que tem autoridade sobre outra, para fins de exploração.

A exploração deverá incluir, pelo menos, a exploração da prostituição de outrem ou outras formas de exploração sexual, o trabalho ou serviços forçados, a escravatura ou práticas similares à escravatura, a servidão ou a extração de órgãos.

Identificar os sinais

- A pessoa (adulta) tem em sua posse os documentos de identificação? Ou é outro adulto que a acompanha que os tem?
- A pessoa é orientada / pressionada na sua interação com as restantes pessoas ou nas respostas que dá à equipa da ZCAP? Por exemplo, há algum acompanhante que fale / responda por ela?
- A pessoa responde livremente às questões sobre as suas necessidades imediatas e dados sobre a sua família? Ou existe algum acompanhante que aparente controlar a situação e a informação disponibilizada?
- A pessoa aparenta / manifesta estar totalmente desligada da sua família, amigos, organizações da comunidade ou trabalho?
- Durante a permanência na ZCAP, a pessoa mantém-se isolada dos restantes utilizadores, evitando ou rejeitando contacto com os outros ou com os elementos da Equipa?
- Durante a permanência na ZCAP, a pessoa tem liberdade de movimentos? Por exemplo, vai sozinha à casa de banho, à área de alimentação, ou está permanentemente acompanhada?
- A pessoa aparenta / manifesta sinais de desorientação ou confusão ou mudanças súbitas de humor ou comportamento?
- São visíveis sinais de escoriações / ferimentos em vários estados de cicatrização?
- A pessoa aparenta estar amedrontada, assustada, excessivamente tímida ou submissa?
- São visíveis sinais de privação de alimentação, hidratação, sono ou cuidados médicos?



NOTAS IMPORTANTES

- Deve ter em atenção que alguns dos sinais acima podem ser confundidos com o estado geral de ansiedade e desorientação provocado pelo cenário de acidente grave ou catástrofe. Não tire conclusões precipitadas, partilhe as suas dúvidas e os sinais que identificou com o Coordenador da ZCAP
- Existe o mito de que as vítimas de TSH pretendem pedir ajuda quando estão em contacto com outras pessoas que não os seus traficantes. Tal pode não acontecer: como se trata de um crime escondido, as vítimas podem ter medo de reportar a sua situação, pois certamente estarão sobre forte coação através de ameaça ou violência contra si e os seus familiares
- Tratando-se de casos com elevado potencial de risco, em caso algum antes da emissão de orientações pelo PCO ou pelas autoridades competentes, deve ser dada informação sobre a permanência destes utilizadores a cidadãos que eventualmente os procurem na ZCAP
- Em caso de suspeita de TSH, deve contactar a Equipa Multidisciplinar Nacional de apoio a estas vítimas através do telemóvel n.º 964 608 288