ACADEMIA HUMANITÁRIA · HUMANITAIRES JOBS

Mini MBA Segurança e gestão de riscos: proteger as equipas e manter o acesso

Material do curso · Semana 8 : Saúde, bem-estar psicossocial, salvaguarda interna e seguros

Programa de exatamente 3 meses (12 semanas, 144 horas) para gerir a segurança e os riscos de uma organização humanitária: dever de proteção, análise do contexto, avaliação dos riscos, planos e procedimentos, aceitação e negociação do acesso, incidentes, gestão de crise e rapto, saúde e bem-estar do pessoal, segurança digital e proteção de dados, riscos da organização e conformidade, partilha do risco com os parceiros, governação e continuidade de atividade. Exercícios numéricos corrigidos, três exames mensais com estudos de caso e um diploma verificável da Academia Humanitária.

https://humanitairejobs.org/pt/academia/mini-mba-securite-risques/semaine-8/

Documento gratuito da Academia Humanitária. Pode ser impresso e partilhado livremente para fins de formação, sem modificações.

Semana 8 : Saúde, bem-estar psicossocial, salvaguarda interna e seguros

Objetivos

- Organizar a proteção da saúde do pessoal: prevenção, cuidados, evacuação médica e primeiros socorros.
- Prevenir e tratar o stress, o esgotamento e o trauma, e medir o bem-estar das equipas.
- Tratar o assédio, a violência sexual contra o pessoal e as necessidades de seguro como riscos de pleno direito.

A saúde, primeiro risco

Em muitos contextos, as **doenças** (paludismo, infeções digestivas, doenças crónicas mal acompanhadas) e os **acidentes** causam mais baixas, repatriamentos e por vezes mortes do que a violência. A proteção da saúde faz, portanto, parte da gestão dos riscos.

Medidas essenciais:

- **Antes da partida ou da afetação**: consulta médica, vacinações, profilaxia antipalúdica adequada, briefing de saúde sobre o contexto.
- **No local**: mapeamento das estruturas de saúde (qualidade, distância, horários, línguas), contratos com clínicas, kits de primeiros socorros, pessoal formado em primeiros socorros (pelo menos uma pessoa por equipa ou por veículo em zona isolada).
- **Evacuação médica**: procedimento escrito, contrato com um prestador ou com uma seguradora, critérios de desencadeamento, prazos realistas.
- **Pessoal nacional**: cobertura de saúde equivalente na prática, incluindo para as famílias segundo a política da organização.

Prazo crítico. A «primeira hora» após um traumatismo grave é decisiva. Se o hospital cirúrgico mais próximo estiver a 6 horas de estrada e nenhuma evacuação aérea for possível antes do dia seguinte, o risco de acidente grave pesa muito mais na avaliação, e a formação em primeiros socorros avançados torna-se prioritária.

Stress, esgotamento e trauma

Os trabalhadores humanitários estão expostos a três tipos de stress:

- **Stress de base e cumulativo**: carga de trabalho, condições de vida, isolamento, conflitos de equipa, insegurança permanente. Não tratado, conduz ao **esgotamento** (burnout).
- **Stress traumático**: exposição a um acontecimento violento ou à morte.
- **Trauma vicariante**: à força de ouvir e de ver o sofrimento dos outros.

Vários inquéritos junto de trabalhadores humanitários evidenciaram taxas elevadas de sintomas de ansiedade, de depressão e de esgotamento, muitas vezes superiores às da população em geral, e mais elevadas ainda no pessoal nacional exposto às mesmas violências que a sua própria família.

Medidas: carga de trabalho razoável, férias e pausas de recuperação respeitadas (descanso e recuperação, R&R, consoante o contexto, por exemplo a cada 6 a 12 semanas em contexto difícil), acesso confidencial a apoio psicológico, formação dos responsáveis para identificar os sinais, primeiros socorros psicológicos após um incidente, cultura que não estigmatiza o pedido de ajuda.

> Um responsável que nunca tira férias envia uma mensagem a toda a sua equipa. O bem-estar é também uma questão de exemplo.

Medir o bem-estar

O bem-estar das equipas mede-se, como qualquer risco:

- **Taxa de utilização das férias** e dos R&R: dias gozados / dias devidos.
- **Horas extraordinárias** médias e número de pessoas acima de um limiar.
- **Baixas por doença** e rotação do pessoal (saídas antecipadas).
- **Inquéritos anónimos** curtos e regulares (escalas validadas de stress ou de esgotamento, perguntas sobre o apoio percebido).
- Recurso ao **apoio psicológico** (em número, nunca em nomes).

Exemplo. Equipa de 40 pessoas: 1 200 dias de férias devidos no ano, 690 gozados, ou seja, 57,5 %. 14 pessoas trabalham regularmente mais de 55 horas por semana. Rotação: 11 saídas no ano, ou seja, 27,5 %. Estes números assinalam um risco de esgotamento elevado: plano de ação (planeamento obrigatório das férias, reforços, redução das reuniões, acompanhamento pela direção).

Assédio e violência sexual contra o pessoal

O **assédio** (moral e sexual), a discriminação e a **violência sexual** contra o pessoal, incluindo por parte de colegas, são riscos subdeclarados. Dizem respeito ao mesmo tempo à segurança, aos recursos humanos e à salvaguarda (safeguarding) interna.

Um dispositivo mínimo compreende:

- um **código de conduta** claro e assinado, que proíbe também a exploração e os abusos sexuais contra as populações;
- **canais de comunicação** múltiplos e confidenciais (incluindo fora da hierarquia e externos);
- uma abordagem **centrada na sobrevivente ou no sobrevivente**: segurança, confidencialidade, respeito pelas suas escolhas, cuidados médicos rápidos (profilaxia pós-exposição ao VIH e contraceção de emergência dentro dos prazos), apoio psicológico;

- **investigações** conduzidas por pessoas formadas, independentes da cadeia hierárquica em causa;
- **sanções** efetivas e a partilha de informações entre organizações para evitar o recrutamento de pessoas sancionadas (dispositivos de verificação de referências interorganizacionais).

Os kits de profilaxia pós-exposição devem estar disponíveis e o pessoal designado formado na sua utilização, porque os prazos de eficácia são curtos (idealmente nas primeiras horas, e o mais tardar em 72 horas).

Os seguros

Os seguros transferem uma parte do risco financeiro. Coberturas habituais:

- **Saúde** (incluindo no estrangeiro) e **evacuação médica**;
- **Acidente, invalidez e morte**, incluindo os riscos de guerra e de terrorismo, muitas vezes excluídos dos contratos padrão;
- **Responsabilidade civil** da organização;
- **Bens**: veículos, equipamentos, stocks, dinheiro em numerário;
- **Rapto e resgate** (kidnap and ransom), que financia sobretudo os consultores especializados e cuja existência deve permanecer confidencial.

Pontos de atenção: exclusões (zonas, atividades, guerra), limites máximos, prazos de participação, cobertura equitativa do pessoal nacional, e coerência com o direito local (seguros obrigatórios).

Cálculo simples. Prémio de 4 % da massa salarial para uma cobertura de acidente e morte que inclui os riscos de guerra, sobre uma massa salarial de 2 400 000 USD: 96 000 USD por ano. Se a organização segurar apenas os 30 internacionais (massa salarial de 1 500 000 USD) e deixar 120 nacionais (900 000 USD) sem cobertura equivalente, a poupança de 36 000 USD cria uma desigualdade grave e um risco jurídico e reputacional.

Os primeiros socorros e a preparação médica

A preparação médica de terreno planeia-se como o resto:

- **Formação**: primeiros socorros básicos para todos, primeiros socorros avançados em zona isolada ou de conflito (controlo de hemorragias, garrote, posição lateral de segurança, queimaduras).
- **Equipamento**: kit individual (nas zonas de conflito, com garrote), kit de veículo, kit da base.
- **Fichas médicas confidenciais** do pessoal (grupo sanguíneo, alergias, tratamentos, contactos de emergência), acessíveis apenas em caso de emergência.
- **Plano de evacuação médica** por zona: estrutura de primeira linha, estrutura de referência, meios de transporte, prazos, números, custo.

Cálculo das necessidades de formação. 85 trabalhadores em zona isolada, objetivo: pelo menos 2 pessoas formadas em primeiros socorros avançados por equipa de 5 em deslocação. Se 17 equipas puderem estar no terreno ao mesmo tempo, são necessárias pelo menos 34 pessoas formadas; com 30 % de margem para as ausências e a rotação, cerca de 45 pessoas.

Exercício: uma equipa no limite

Situação. Uma base de 25 pessoas (5 internacionais, 20 nacionais) em zona de conflito. Em 6 meses: 3 saídas antecipadas de internacionais, 4 baixas por doença prolongadas entre os nacionais; 210 dias de férias gozados de 450 devidos; o chefe da base não gozou nenhumas férias; uma trabalhadora nacional contou a uma colega as investidas repetidas de um supervisor, mas não quer «criar problemas». O hospital cirúrgico mais próximo está a 5 horas de estrada; ninguém está formado em primeiros socorros avançados. O seguro de morte e invalidez cobre apenas os internacionais.

Trabalho pedido. 1) Calcule a taxa de utilização das férias. 2) Identifique os riscos. 3) Proponha medidas prioritárias.

Correção. 1) 210 / 450 = 46,7 %. 2) Esgotamento coletivo (poucas férias gozadas, saídas e baixas, exemplo do chefe da base); assédio sexual comunicado de forma informal, com risco de escalada e de silêncio; risco médico grave (5 horas do hospital, nenhum socorrista avançado); desigualdade de cobertura de seguro. 3) Planeamento obrigatório das férias e dos R&R, começando pelo chefe da base; apoio psicológico acessível e confidencial; informar a trabalhadora, sem a forçar, sobre os canais de comunicação confidenciais e as suas opções, garantir a sua segurança e a ausência de represálias, e fazer intervir a função de salvaguarda segundo a política (um alerta recebido por um responsável não pode ser ignorado); formar rapidamente pelo menos 2 pessoas por equipa em primeiros socorros avançados e rever o plano de evacuação médica; alargar o seguro ao pessoal nacional.

A reter

- Doenças e acidentes pesam muitas vezes mais do que a violência: prevenção, cuidados, evacuação médica planeados.
- Stress cumulativo, traumático e vicariante: férias, R&R, apoio confidencial, exemplo dos responsáveis.
- Medir o bem-estar: férias gozadas, horas, baixas, rotação, inquéritos anónimos.
- Assédio e violência sexual: canais confidenciais, abordagem centrada na sobrevivente ou no sobrevivente, PPE em 72 horas.
- Seguros adaptados aos riscos de guerra, e equitativos entre pessoal nacional e internacional.

Quiz

1. Uma equipa gozou 540 dias de férias de 900 devidos. Taxa de utilização:
   A. 60 %
   B. 40 %
   C. 54 %
   D. 90 %

2. A profilaxia pós-exposição ao VIH deve ser iniciada o mais tardar em:
   A. 7 dias
   B. 2 semanas
   C. 30 dias
   D. 72 horas

3. Massa salarial de 1 800 000 USD, prémio de 3 %. Custo anual:
   A. 5 400 USD
   B. 18 000 USD
   C. 54 000 USD
   D. 540 000 USD

4. O trauma vicariante é causado por:
   A. Um acidente rodoviário
   B. A exposição repetida ao sofrimento dos outros
   C. Um excesso de férias
   D. A diferença horária

5. Um responsável recebe um alerta informal de assédio sexual. Ele:
   A. Informa a vítima sobre as suas opções e os canais confidenciais e ativa o procedimento de salvaguarda
   B. Espera por uma queixa escrita
   C. Confronta publicamente o presumível autor
   D. Ignora se a vítima não quiser criar problemas

Respostas do quiz : 1. A · 2. D · 3. C · 4. B · 5. A