

A escuta social para fortalecer os programas de vacinação: Aproveitando uma linha directa nacional no Malawi

Compreender porquê há geralmente uma baixa adesão à vacina de COVID-19 na África é fundamental se quisermos abordar as desigualdades na vacinação e atingir os objectivos da [nova Agenda de Imunização 2030 da OMS](#).

Embora se tenha provado que as vacinas de COVID-19 protegem contra a morte e infecção severa causados pelo vírus SARS-CoV-2, muitas pessoas pelo mundo não sabem como, onde e porquê receber a vacina. Ou expressaram apreensão devido à desinformação e rumores associados à vacina.

Os esforços para impulsionar as taxas de vacinação em países e comunidades onde as taxas permanecem “teimosamente” baixas exigem uma compreensão das percepções e preocupações das pessoas. Uma estratégia reactiva pode então ser desenvolvida para construir a confiança na segurança, eficácia e entrega da vacina.

A VillageReach começou a trabalhar com governos na África para [melhorar o acesso aos cuidados de saúde primários](#), incluindo programas de imunização. Um método é monitorar e responder sistematicamente a questões e desinformação sobre a vacina no discurso público através de [um processo chamado de escuta social](#). A abordagem aplica uma estrutura proposta pela Gavi, a Aliança para Vacinas, e parceiros.¹ Ela identifica as barreiras críticas para a demanda da vacina, incluindo o acesso e a disponibilidade. A análise da escuta social ajuda os sistemas de saúde a priorizar as respostas para abordar as necessidades e lacunas de informação, e o surgimento de desinformação e rumores.



A escuta social identifica as barreiras críticas à demanda de vacinas, incluindo acesso e disponibilidade.

¹ <https://www.gavi.org/sites/default/files/2021-06/Finding-the-Signal-Through-the-Noise.pdf>



Aumentaram
as ligações
para a linha
direta do
CCPF no
início da
COVID-19
cinco vezes

Estudo de Caso

Para ajudar a aumentar as taxas de vacinação no Malawi, a VillageReach está a trabalhar com o Ministério da Saúde (MoH) para ouvir as preocupações dos cidadãos, compilar dados sobre desinformação e lacunas de informação, e informar estratégias de resposta orientadas por dados para preencher essas lacunas.

Esta abordagem para a escuta social é conduzida através da Chipatala cha pa Foni (CCPF), uma linha directa nacional de saúde gratuita no Malawi que fornece informação e referências através de ligações para trabalhadores de saúde treinados ou mensagens automáticas sobre tópicos gerais de saúde.

A CCPF é operada pelo MoH do Malawi, e atende 9.500 ligações por mês. Na média, 100.000 mensagens de resposta interactiva de voz (IVR, na sigla em inglês) são acessadas a cada mês. No início da pandemia da COVID-19, a procura pela CCPF disparou após ter sido declarada uma fonte confiável de informação sobre a COVID-19 durante um discurso presidencial. O número de tentativas de ligação para a CCPF aumentou cinco vezes e o número de mensagens de resposta interactiva de voz ouvidas aumentou quatro vezes em comparação com o período que antecede a pandemia.

A VillageReach e o MoH fizeram uma parceria para permitir aos operadores da CCPF identificar as ligações recebidas relevantes para a vacinação da COVID-19 e catalogar se a pessoa que telefonava estava a perguntar sobre o acesso à vacina, elegibilidade e eficácia, desinformação ou preocupações com segurança. Isso permite-nos filtrar ligações sobre vacinação da COVID-19 para posteriores análises quantitativas e qualitativas. A maioria das ligações sobre a vacina da COVID-19 são de homens (79% nas duas últimas semanas de Maio) e mais de 80% das pessoas que telefonaram tinham 45 anos ou menos. Isso sugere que a linha directa é particularmente útil para homens adultos e que mulheres ou pessoas com mais de 45 anos podem enfrentar obstáculos para obter informações de saúde confiáveis pelo telemóvel.

Todas as ligações da CCPF são gravadas, mas sem qualquer informação pessoal identificável. Um pesquisador da VillageReach do Malawi, então, ouve uma amostra anónima de 20 a 25 das ligações filtradas por período analisado para registar quaisquer questões ou preocupações expressas pelo autor da chamada. As ligações são rastreadas nas categorias de tópicos identificadas e monitoradas quanto à frequência das preocupações ao longo do tempo.

Esta análise ajuda as autoridades a identificar novos temas conforme surgem, e então articular a comunicação e as mensagens públicas para abordar essas preocupações. Quando rumores são identificados, seus potenciais impactos são avaliados como de baixo, médio ou alto impacto com base nas orientações do Guia Prático de Desinformação sobre a Vacina da UNICEF.² O MoH então prioriza mensagens que abordam os rumores com o maior potencial de impacto na demanda por vacinação da COVID-19.

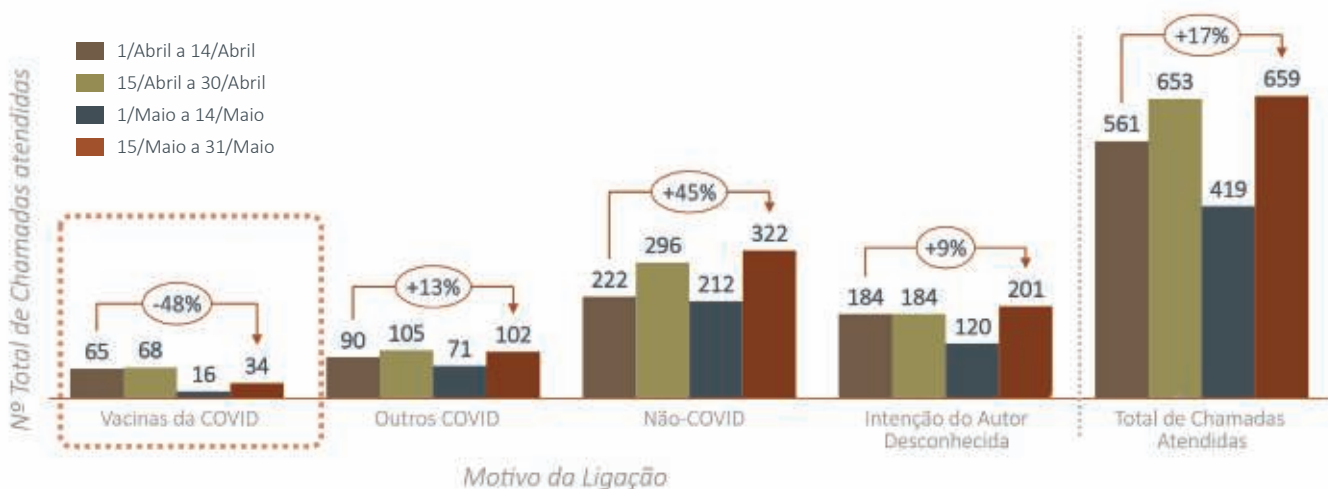
² <https://www.unicef.org/mena/reports/vaccine-misinformation-management-field-guide>

Indicador	Risco Baixo	Risco Médio	Risco Alto
Risco de Hesitação Vacinal & Demanda pela Vacina	Baixo risco para a procura pela vacina	Potencial para gerar hesitação em vacinar	Potencial para levar à recusa vacinal
Alcance e Extensão da Desinformação	Potencial limitado de alcance e extensão	Potencial moderado de alcance e extensão	Alcance e extensão amplo ou nacional
Probabilidade de propagação ou escalonamento do problema	Improvável de se propagar pela comunidade ou online	Propagação na comunidade e/ou online	Propagação rápida na comunidade e online
Capacidade de Resposta	Mensagens fortes e capacidade instalada	Mensagens & recursos existentes limitados para gerenciar crises	Mensagens existentes limitadas e capacidade excedida
Confiança geral do público	Confiança remanescente no governo, serviços de saúde, vacinas	Confiança reduzida no governo, serviços de saúde, vacinas	Manifestações externas de desconfiança no governo, serviços de saúde, vacinas
Resposta	Monitorizar de perto, desmascarar desinformação preventivamente (prebunking)	Desmascarar desinformação (debunk), erguer vozes confiáveis	Desmascarar desinformação (debunk), erguer vozes confiáveis

Em resposta às perguntas comuns, a VillageReach ajudou o MoH a desenvolver mensagens de resposta de voz interactiva para que quem ligasse para a CCPF pudesse acessar rápida e facilmente informações precisas por fontes confiáveis existentes, sem ter de esperar para falar com um operador da linha directa. Foram também desenvolvidas orientações actualizadas para ajudar os operadores da CCPF a abordar questões e rumores emergentes em tempo real e consistentemente.

O relatório de análise quinzenal é compartilhado com o MoH através da Força Tarefa Nacional da COVID e do grupo de Comunicação de Risco e Engajamento Comunitário (RCCE, em inglês). Ele ajuda a informar um sub-comité da RCCE sobre como gerir e responder a rumores e desinformações conforme eles surgem. Uma resposta que incluiu o desenvolvimento de programas de vacina da COVID-19 foi ao ar em uma estação de rádio nacional e diversas estações de rádio locais. Os programas responderam questões feitas com frequência à CCPF e com o objectivo de dissipar as desinformações identificadas nos relatórios de escuta social.

Volume Total de Chamadas [atendidas] pela linha directa CCPF



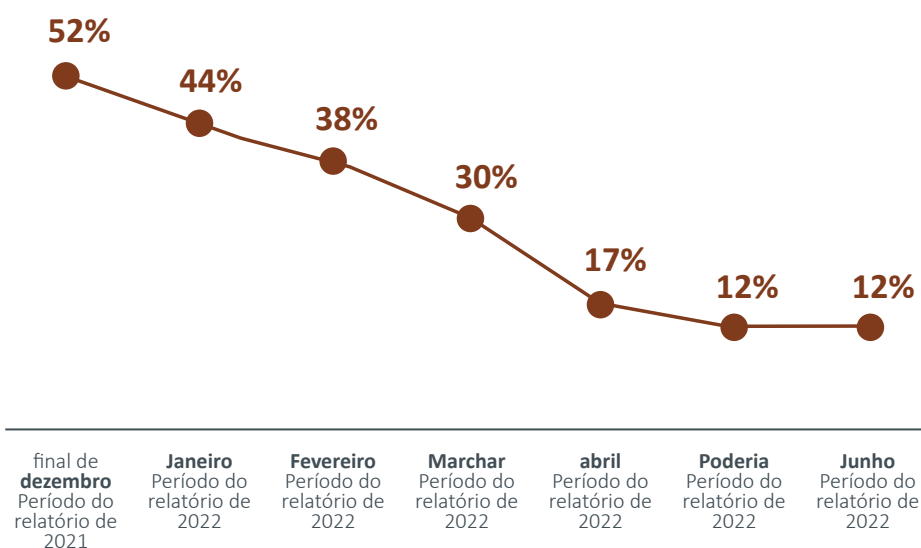
Esforços adicionais incluíram a criação de folhetos, cartazes, brochuras, propagandas de rádio e jingles para propagar informações precisas sobre a vacina da COVID-19.

Evidências dos Resultados

Esta estratégia de baixo custo baseada em dados rapidamente pagou seus dividendos. Por exemplo, no primeiro semestre de 2022, os autores das chamadas expressaram preocupações de que a vacina da COVID-19 teria um impacto negativo no planejamento familiar. Essas preocupações foram abordadas em anúncios de rádio e jornais impressos. Em Maio de 2022, as chamadas amostradas para o conjunto de dados que expressava as preocupações com planejamento familiar desapareceram completamente. O mesmo aconteceu com os rumores que relacionavam a vacina a efeitos colaterais fatais.

Em geral, as ligações que expressaram desinformação sobre as vacinas somavam 30% do volume de ligações relacionadas à vacina da COVID-19 em Abril.

Proporção de chamadas de vacinas COVID-19 relacionadas à desinformação de vacinação COVID-19



Esta percentagem caiu para a metade durante as duas primeiras semanas de Maio, mas aumentou ligeiramente para 21% durante as duas últimas semanas do mesmo mês.

A análise que se concluiu sobre o mês de Maio apontou uma tendência de crescimento nas ligações sobre a disponibilidade e eficácia da vacina. Embora a desinformação pareça diminuir, ainda há rumores persistentes, particularmente em torno de crenças religiosas e efeitos colaterais da vacina.

A equipa da VillageReach que produz a análise também fez recomendações para o MoH que mostraria sua capacidade de resposta para as preocupações de seus cidadãos. As recomendações incluíram trabalhar com os líderes religiosos para dissipar as desinformações religiosas, reforçar as mensagens de que a vacina previne mortes e infecções severas, clarificar onde as vacinas estão disponíveis, estabelecer etapas para receber provas de vacinação e articular sobre os efeitos colaterais comuns das vacinas.



Faça uma parceria com a VillageReach para ajudar a criar sistemas de saúde resilientes.

Aproveite o momento e expanda os programas de escuta social no Malawi e além.



Além da Hesitação Vacinal

A escuta social fornece métricas objectivas e valiosas que podem informar decisões baseadas em dados de um sistema de saúde resiliente. Governos e implementadores deveriam priorizar ferramentas assistidas pela tecnologia que lhe fornecem dados em tempo real para preencher lacunas na distribuição de serviços de saúde. Além disso, conforme uma solução como um centro de saúde por telefone se mostra responsiva, informativa e confiável, ela gera seu próprio ciclo de retroalimentação. Ou seja, quanto mais a solução atende seus cidadãos, mais é utilizada, mais consistentes os dados se tornam, mais rápido articula-se a estratégia de mensagens para abordar as preocupações de uma faixa mais ampla da sociedade.

Os pontos seguintes são fundamentais para implementar um sistema de escuta social efectivo:

- **As estratégias de mitigação para abordar a desinformação e os rumores devem aproveitar os canais existentes, incluindo linhas directas de saúde.** O custo de introduzir a escuta social em uma linha directa nacional de saúde existente, que já colecta dados a cada ligação, é mínimo em comparação com iniciar um processo de colecta de dados novo e separado
- **Os parceiros devem trabalhar juntos para introduzir um processo de escuta social e responder à desinformação e aos rumores.** Para garantir que múltiplos tipos de fontes de dados estejam inclusos na escuta social, é necessário conduzir uma análise do cenário para identificar todos os parceiros cujas fontes de dados existentes podem ser aproveitadas para abordar desinformação e rumores emergentes. Para facilitar uma análise eficiente da escuta social, os parceiros devem padronizar os processos de codificação e interpretação, e trabalhar juntos para apresentar em conjunto os resultados numa frequência regular aos tomadores de decisão e implementadores.
- **Os parceiros devem juntos rever os dados para criar uma resposta coordenada da equipa.** Para criar uma equipa ágil, dedicada e responsiva, os parceiros devem se unir para rever os dados e tomar decisões pontuais que disseminem informação precisa de maneira eficaz e que impeçam a desinformação.

Para mais informações, contacte Emily Lawrence
Gestora Sénior de Pesquisa, Evidência e Aprendizagem

Emily.Lawrence@villagereach.org

VILLAGEREACH®