

unicef 
para cada criança

Changing
THE WAY WE
care



**A avaliação e gestão
de caso no contexto das
reformas dos cuidados
alternativos na África
Oriental e Austral**

Agradecimentos

Este presente artigo foi desenvolvido como parte da plataforma regional de aprendizagem sobre a reforma do sistema de cuidados alternativos na África Oriental e Austral. A plataforma é uma oportunidade para os responsáveis políticos e profissionais de toda a região partilharem a aprendizagem sobre a reforma do sistema de cuidados alternativos. A plataforma foi desenvolvida pelo Escritório Regional da África Oriental e Austral do UNICEF (ESARO) e pela Changing the Way We Care (CTWWC).

A elaboração deste documento foi possível com o financiamento do Displaced Children and Orphans Fund (Fundo para Crianças Deslocadas e Órfãos) da USAID. O UNICEF ESARO solicitou à Child Frontiers para gerir a plataforma de aprendizagem regional e este documento foi escrito por Ismael Ddumba-Nyanzi da Child Frontiers.

Junho de 2024.

Imagem da capa: © UNICEF/UNI406082/Abdul

Conteúdo

Introdução	4
O que é a avaliação e gestão de caso?	5
Quando implementar a avaliação e gestão de caso para crianças em risco ou não de perderem os cuidados parentais	5
Princípios e etapas da avaliação e gestão de caso	7
Princípios e considerações para uma avaliação e gestão de caso eficaz	7
Etapas do processo de avaliação e gestão de caso	12
O que é necessário para uma avaliação e gestão de caso eficaz?	20
Avaliação da qualidade do sistema de avaliação e gestão de caso	25
Conclusão	26
Anexo: Fontes sobre a avaliação e gestão de caso	27



Introdução

Por toda a África Oriental e Austral, os governos estão, cada vez mais, a reconhecer a importância de garantir que as crianças possam crescer em segurança e bem cuidadas em famílias que as façam prosperar. Estas políticas refletem a Convenção sobre os Direitos da Criança e a Carta Africana dos Direitos e Bem-Estar da Criança, que destacam o direito da criança de não ser separada dos seus pais, salvo se pelo seu próprio interesse, bem como receber cuidados alternativos adequados.¹ Estão a ser feitos investimentos em políticas e mecanismos para fortalecer as famílias, reduzir a dependência dos cuidados residenciais e promover cuidados alternativos fornecidos em configurações familiares. Esta reforma do sistema de cuidados alternativos está a ocorrer juntamente com esforços mais amplos para construir sistemas de proteção infantil. No âmbito destas reformas do sistema de cuidados alternativos em andamento, a avaliação e gestão de

caso é reconhecida como uma componente central dos sistemas de proteção infantil. Ela fornece uma ferramenta valiosa no trabalho direto e intensivo com crianças e famílias vulneráveis, garantindo que eles obtenham os serviços de que precisam.

Este artigo explora o papel da avaliação e gestão de caso no contexto das reformas do sistema de cuidados alternativos. Oferece princípios transversais de boas práticas, as etapas essenciais e descreve os fatores críticos envolvidos nas práticas de avaliação e gestão de caso eficazes. Baseando-se na literatura da região, o artigo visa fornecer uma orientação abrangente aos profissionais e às partes interessadas envolvidas nos cuidados, no bem-estar e na proteção das crianças. O anexo fornece detalhes dos recursos de avaliação e gestão de caso da região da África Oriental e Austral e também em outros lugares.

O que é a avaliação e gestão de caso?

A avaliação e gestão de caso pode ser definida como:

“O processo de ajudar crianças e famílias através da assistência de tipo social direta e da gestão da informação.”²

A avaliação e gestão de caso é uma abordagem sistemática e coordenada para avaliar as necessidades e circunstâncias individuais das crianças e famílias vulneráveis e de outras populações em situações de necessidade.³ É um processo colaborativo que envolve um profissional designado para gerir o caso (por vezes também referido como um assistente social ou outros nomes específicos do contexto) que trabalha com os grupos vulneráveis para:

- identificar os indivíduos vulneráveis em situações de risco específicas;
- avaliar os seus pontos fortes e examinar as suas necessidades;
- estabelecer objetivos conjuntos para garantir que os direitos estão a ser cumpridos e desenvolver um plano;

- fornecer serviços diretos ou encaminhar a outros serviços;
- acompanhar e avaliar o progresso e
- encerrar o caso quando os objetivos tiverem sido atingidos.⁴

Essencialmente, a avaliação e gestão de caso visa assegurar que a situação e as circunstâncias singulares de cada criança e da família sejam consideradas para que as intervenções possam ser feitas nos melhores interesses da criança.⁵

A avaliação e gestão de caso pode ser utilizada como parte dos programas de apoio às crianças que correm risco ou não de perderem o cuidado parental, ou como parte de programas ou de serviços que abordam um amplo conjunto de questões relacionadas ao bem-estar infantil e à proteção social.⁶

Quando implementar a avaliação e gestão de caso para crianças com risco ou não de perderem os cuidados parentais

Garantir que todas as crianças cresçam num ambiente favorável, protegido e afetuoso para que desenvolvam todo o seu potencial é um direito fundamental reconhecido pela Convenção sobre os Direitos da Criança, pela Carta Africana dos Direitos e do Bem-Estar da Criança e pelas Diretrizes para os Cuidados Alternativos das Crianças, adotadas pela Assembleia Geral das Nações Unidas em 2009.⁷ No entanto, na África Oriental e Austral, muitas crianças são privadas de cuidados familiares de proteção, com consequências negativas para o seu desenvolvimento e deixando-as vulneráveis à exploração e à violência.⁸ A separação das crianças das suas famílias é causada por múltiplos fatores, que incluem a pobreza, o acesso limitado a serviços sociais básicos, a violência ou a negligência, a morte ou questões de saúde dos pais e outros problemas que afetam o funcionamento da família, como o divórcio ou a separação dos pais, bem como o abuso de drogas. A existência de um problema de deficiência na família, que afete a criança ou o(a) cuidador(a), pode também aumentar o risco de separação familiar. Por exemplo, a discriminação contra crianças com deficiência e a falta de acesso a serviços para pessoas com deficiência são as principais causas do abandono infantil e da colocação de uma criança em

cuidados residenciais no Uganda.⁹ O abandono ou a institucionalização de crianças com deficiência derivam de vários fatores, como o estigma social e a discriminação, que permeiam uma situação de deficiência, o acesso inadequado a serviços de apoio e aos recursos destinados às famílias que cuidam de crianças com deficiência, bem como a falta de capacidade de algumas famílias de responder às necessidades específicas de uma criança com deficiência.¹⁰ As crianças correm um maior risco de serem separadas das suas famílias durante crises humanitárias, como revoltas civis, conflitos armados, desastres naturais e pandemias.¹¹

Uma avaliação e gestão de caso eficaz pode contribuir à prevenção da separação; melhorar a tomada de decisões sobre os cuidados a serem prestados às crianças para garantir que se baseiem numa análise mais completa das suas necessidades e dos seus melhores interesses; ajudar a prestar uma assistência adequada às crianças em cuidados alternativos e facilitar a reintegração sustentável das crianças separadas junto dos pais, da família alargada ou das redes de parentesco mais amplas. A Tabela 1 fornece mais detalhes sobre o papel da avaliação e gestão de caso no que diz respeito aos cuidados das crianças.

Tabela 1: O papel da avaliação e gestão de casos nos cuidados das crianças

	O papel da avaliação e gestão de caso
Prevenção da separação familiar	A avaliação e gestão de caso possibilita a rápida identificação e prestação de assistência a crianças e famílias em situações de dificuldade, especialmente em casos de alto risco ou em situações de necessidades complexas.
Colocação em cuidados formais que envolvam tribunais e/ou serviços sociais, como a colocação em cuidados de acolhimento, cuidados residenciais ou em cuidados de parentesco formais	<p>Ao avaliar cuidadosamente a situação de cada criança, os processos de avaliação e gestão de caso podem ajudar a determinar se é necessário o cuidado alternativo e quais formas são as mais adequadas.¹²</p> <p>Para as crianças em arranjos de cuidados formais, como cuidados de acolhimento ou cuidados residenciais, o auxílio da avaliação e gestão de caso é essencial para identificar e atender às suas necessidades, bem como às das suas famílias. Muitas vezes, estas crianças têm necessidades complexas e diversas, que são o resultado das suas experiências traumáticas. A avaliação e gestão de caso permite planos personalizados que abordam as necessidades singulares de cada criança.¹³</p> <p>A avaliação e gestão de caso também permite visitas/acompanhamentos regulares ao domicílio, a prestação de serviços e a revisão para determinar se cada medida tomada ainda é apropriada e se a separação dos pais é necessária.</p>
Colocação em cuidados de parentesco informais – acordos feitos entre familiares que não envolvam tribunais ou assistentes sociais	A avaliação e gestão de caso também pode ser benéfica para algumas crianças em arranjos de cuidados de parentesco informais, especialmente aqueles identificados em situação de risco ou com necessidades complexas, garantindo que recebam a assistência e os cuidados adequados. ¹⁴ Por exemplo, os cuidadores parentais que cuidam de crianças com deficiência e com problemas de saúde complexos beneficiam-se do auxílio da avaliação e gestão de caso para garantir que as suas necessidades sejam atendidas. ¹⁵ A avaliação e gestão de caso não é necessária para todas as crianças em cuidados de parentesco informais.
Assistência à reintegração familiar depois dos cuidados alternativos	A avaliação e gestão de caso pode ser utilizada, de forma eficaz, para dar assistência à reintegração das crianças nas suas famílias, sempre que possível e nos melhores interesses da criança. ¹⁶ Uma reunificação bem sucedida e uma reintegração segura e a longo prazo requerem um trabalho cuidadoso e, muitas vezes, intensivo com a criança e a família para determinar se a reintegração é adequada, para preparar a criança e a família, para reunir a criança com a família e para fazer o acompanhamento. ¹⁷ Não é um evento único ou isolado, mas um processo a longo prazo. A avaliação e gestão de caso é uma abordagem crucial na assistência às crianças durante as diferentes fases do processo de reintegração. ¹⁸

As crianças colocadas em cuidados alternativos formais requerem os serviços de avaliação e gestão de caso, assim como as crianças que devem ser reintegradas nas famílias após um período de separação. A avaliação e gestão de caso não é necessária nem apropriada para todas as crianças em risco de separação ou para todas as crianças em arranjos de cuidados de parentesco informais.¹⁹ Para estas crianças e suas respetivas

famílias, a decisão sobre quando aplicar a avaliação e gestão de caso deve basear-se nos critérios utilizados para determinar se alguma família ou criança vulnerável precisa desta assistência. Isso varia de acordo com o contexto e cada país precisa estabelecer os critérios de risco que possam levar ao auxílio da avaliação e gestão de caso. Seguem os critérios comuns usados para ativar a avaliação e gestão de caso:²⁰

- Crianças que vivem sem um(a) cuidador(a).
- Crianças com necessidades complexas e que requerem um apoio multissetorial individualizado e coordenado.
- Quando há um risco elevado que sejam causados danos às crianças e a necessidade de acompanhamento e assistência periódicos para mitigar tal risco. Por exemplo, crianças que vivem com os pais, mas numa casa onde há violência doméstica, bem como crianças que vivem com pessoas com necessidades complexas, como problemas de saúde mental ou física de longa duração, ou problemas de deficiência que exigem o auxílio de vários prestadores de serviços.
- Crianças ou cuidadores que enfrentam um nível discriminação alto e, conseqüentemente, não têm o apoio da família ou da comunidade em geral.
- Crianças vulneráveis e suas respectivas famílias que necessitam de assistência e acompanhamento contínuos durante um longo período para atingir os seus objetivos e manter resultados positivos alcançados.

Para crianças em risco de separação ou em arranjos de cuidados de parentesco informais, a avaliação e gestão do caso pode ser desnecessária nas seguintes circunstâncias:²¹

- Quando há um baixo risco de a criança ser prejudicada.
- Quando os principais riscos se relacionam com fatores estruturais que não podem ser resolvidos com a avaliação e gestão de caso, como a pobreza. As crianças e as famílias podem, em vez disso, requerer um maior apoio da sua família alargada ou das relações com a comunidade, ou acesso à proteção social, ou a outros serviços.
- Quando o contacto com a criança/família se limite,

provavelmente, a uma ou duas sessões, e não se espera que a criança precise de assistência/intervenção contínua.

- Em situações emergenciais que exigem respostas imediatas e que dependam do fator tempo, em que a avaliação e gestão de caso não é viável. A gestão da crise e as intervenções urgentes podem ganhar prioridade para garantir a segurança e o bem-estar das crianças.

Embora o estabelecimento de um sistema de avaliação e gestão de caso seja crucial para melhorar os cuidados das crianças,²² uma ênfase excessiva nesta abordagem pode ser problemática. A tentativa de oferecer uma avaliação e gestão de caso individualizada a todas as crianças em situação de risco pode sobrecarregar os sistemas de cuidados e de proteção rapidamente, especialmente em países onde a mão de obra do serviço social já está a lidar com um número substancial de casos.²³ Uma utilização muito abrangente da avaliação e gestão de caso pode distribuir os recursos de maneira escassa, o que significa que as crianças e as famílias que realmente precisam de serviços de avaliação e gestão de caso não receberão a assistência de que precisam.²⁴

Além disso, algumas famílias são resistentes a uma interferência externa na sua esfera privada. Insistir com a avaliação e gestão de caso pode desencorajar as pessoas de procurarem ajuda ou de concordarem em cuidar de uma criança vulnerável, especialmente nos casos em que estão envolvidos o estigma ou uma situação de estranheza para a criança e a família (ou seja, que os faça parecerem diferentes dos outros da comunidade).²⁵ Devem ser desenvolvidos critérios contextualizados de prioridade de caso para garantir que a assistência esteja disponível para aqueles que mais se beneficiarão da avaliação e gestão de caso.

Princípios e etapas da avaliação e gestão de caso

Princípios e considerações para uma avaliação e gestão de caso eficaz

Tal como acontece com a avaliação e gestão de caso para todos os tipos grupos vulneráveis, a avaliação e gestão de caso para crianças separadas das suas famílias ou que vivenciam cuidados inadequados deve ser guiada pelos seguintes princípios:²⁶

- 1 **Não criar danos.** Os processos de avaliação e gestão de casos devem ter como objetivo beneficiar e não

prejudicar as crianças e as suas famílias. As agências devem realizar uma avaliação completa do risco para determinar quais danos podem ser causados e identificar as medidas para reduzir tal risco para as crianças e as famílias. As crianças devem ser incluídas nas conversas sobre os riscos, pois, assim, terão conhecimentos relevantes.²⁷ Devem ser feitos esforços para implementar mecanismos adequados para salvaguardar as crianças contra o abuso ou violência mediante políticas e procedimentos organizacionais de proteção das crianças. Isto é essencial a fim de reduzir o risco de que membros da equipa ou de

outras partes interessadas abusem das crianças em qualquer fase do processo da avaliação e gestão do caso. Também é vital estabelecer mecanismos para que as crianças se sintam livres para denunciarem um abuso ou uma situação de violência de forma segura. Muito importante é a criação de mecanismos de denúncia eficazes e imparciais para as crianças colocadas em cuidados alternativos, nomeadamente os cuidados residenciais, à medida que enfrentam um risco mais alto de violência, exploração, negligência e abuso.²⁸ O risco é ainda maior para as crianças com deficiências.²⁹

2 Priorizar os melhores interesses da criança. De acordo com o artigo 3 da Convenção sobre os Direitos da Criança e o artigo 4 da Carta Africana dos Direitos e Bem-Estar da Criança, os melhores interesses da criança devem ser a principal consideração ao tomar decisões durante o processo de avaliação e gestão de caso.³⁰ Isto inclui decisões sobre a remoção de uma criança dos seus pais, a colocação em cuidados alternativos e se a reintegração é adequada. Os cuidados alternativos só devem ser considerados quando forem necessários, e as formas de cuidado escolhidas devem ser apropriadas tendo em vista o bem-estar da criança.³¹

O conceito de “melhores interesses da criança” engloba tanto a questão da segurança física quanto emocional da criança, bem como o seu direito a um desenvolvimento positivo.³² Em alguns contextos, pode haver um requisito legal para realizar uma Avaliação da Determinação dos Melhores Interesses. Orientações detalhadas sobre como avaliar e determinar os melhores interesses da criança podem ser encontradas [aqui](#).

Para crianças em cuidados alternativos ou para aquelas que poderão precisar dos cuidados alternativos, a determinação dos melhores interesses deve basear-se numa avaliação realizada por profissionais qualificados e deve abranger as seguintes questões:³³

- As opiniões e desejos expressos livremente pela própria criança (com base na informação mais completa possível), considerando a sua maturidade e a sua capacidade de avaliar as possíveis consequências de cada opção apresentada.
 - A situação, as atitudes, as capacidades, as opiniões e os desejos dos membros da família da criança (pais, irmãos, parentes adultos, família alargada) e a natureza da sua relação sentimental com a criança.
 - O grau de estabilidade e segurança gerado pelo ambiente que a criança vive quotidianamente (seja com os pais, em relações de parentesco informais ou outros tipos de cuidados informais, ou numa situação de cuidados formais).
 - Quando pertinente, os efeitos prováveis da separação e as possibilidades de reintegração familiar.
 - As necessidades especiais de desenvolvimento da criança.
 - As consequências previsíveis a curto e a longo prazo de uma determinada solução para a proteção efetiva de todos os outros direitos.
- Os profissionais que atuam no caso devem equilibrar os pontos fortes da criança com os riscos que elas correm e discutir-las com a criança e com o seu cuidador(a) ao tomar decisões. É sempre preferível escolher as ações menos prejudiciais.³⁴
- 3 Não discriminar.** Garantir que as crianças não sofram discriminação em virtude do género, da idade, da religião, da raça, do contexto socioeconómico, da etnia, da deficiência ou de outra característica/grupo a que pertençam.³⁵ Por exemplo, as decisões sobre colocar uma criança em cuidados alternativos devem basear-se apenas nos seus melhores interesses e nas suas necessidades individuais e não em qualquer condição ou circunstância da criança ou dos pais, como a etnia, a religião, o sexo, deficiências de tipo mental e físico ou doenças crónicas. Os profissionais que atuam na avaliação e gestão de caso também devem: “trabalhar ativamente para não julgar e evitar o uso de uma linguagem negativa/crítica no seu trabalho.”³⁶
- 4 Reconhecer a diversidade.** Para tanto, é necessário reconhecer que a experiência de separação de cada criança é única e pode ser influenciada por fatores como a idade, o género, a etnia, uma condição de deficiência, os motivos da separação e as vivências durante a separação.³⁷ Compreender e considerar estes diferentes fatores é crucial em todas as fases do processo de avaliação e gestão de caso para garantir os melhores resultados possíveis para cada criança. Ao reconhecer e considerar a diversidade ao longo do processo de avaliação e gestão de caso, os profissionais podem garantir que as intervenções são adaptadas para responder e respeitar as necessidades e experiências singulares de cada criança.
- 5 Assegurar que a avaliação e gestão de caso respeite as especificidades do contexto e seja sensível à questão cultural.** Deste modo, a eficácia e a pertinência da avaliação e gestão de caso são reforçadas, o que, em última análise, conduz a melhores resultados e a um maior bem-estar das crianças que enfrentam situações de adversidade. No contexto dos cuidados infantis, a sensibilidade à questão cultural e a garantia de que a avaliação e gestão de caso seja específica ao contexto implica a concordância das abordagens e das ferramentas com as normas sociais e outros aspetos ligados ao sistema de cuidados alternativos. É essencial evitar a



transposição direta de práticas de avaliação e gestão de caso ou de procedimentos operacionais padrão (SOPs) de um contexto para outro sem considerar a sua adaptação adequada.³⁸

6 **Solicitar o consentimento/assentimento informado.**

O consentimento informado é:

“... o acordo voluntário de um indivíduo que tem a capacidade de dar o consentimento e que exerce uma escolha livre e informada.”³⁹

Em relação à avaliação e gestão de caso, isto significa que famílias e crianças devem dar a permissão para proceder com a avaliação e gestão de caso e com outras ações relacionadas com os cuidados, como os encaminhamentos e a coleta de informações.⁴⁰ Antes de dar esta permissão, eles devem compreender completamente que:

“Os serviços e as opções disponíveis (ou seja, o processo de avaliação e gestão de caso), os riscos e os benefícios potenciais de receber tais serviços, as informações que serão recolhidas e como serão utilizadas, a confidencialidade e os seus limites.”⁴¹

As informações devem ser partilhadas de uma forma fácil de modo que tanto as crianças como os adultos possam compreendê-las.⁴² Os adultos podem dar o seu consentimento, mas as crianças mais pequenas podem não ter a capacidade de dar o consentimento informado ou podem não ter a idade suficiente, segundo a lei, para dar o próprio consentimento. Nestes casos, o assentimento da criança deve, ainda

assim, ser solicitado. É vital verificar continuamente o consentimento nas diferentes fases do processo de avaliação e gestão do caso.⁴³ Em alguns casos, o consentimento pode ser negado pelas crianças e adultos. As agências podem ter também um mandato legal para intervir para proteger a criança se considera-se que ela está em uma situação de risco. É vital que isto seja explicado à criança e à família, bem como encorajar o seu envolvimento.⁴⁴

7 Respeitar a confidencialidade. Os profissionais que atuam no caso desempenham um papel fundamental no tratamento de informações confidenciais e sensíveis relativas a crianças e famílias vulneráveis. Para garantir o mais alto grau de confidencialidade e proteção, os profissionais que atuam no caso devem compartilhar as informações baseando-se na necessidade de conhecimento de tais informações.⁴⁵ Isto significa que a informação só deve ser divulgada a indivíduos que tenham uma razão legítima e específica para aceder à mesma, como profissionais diretamente envolvidos nos cuidados, na assistência ou no processo de tomada de decisões da criança. A existência de protocolos acordados sobre a partilha de informações e sobre os encaminhamentos pode garantir a confidencialidade e que os melhores interesses da criança sejam respeitados. Isto ajuda a proteger a privacidade das crianças, minimizando o risco de divulgação de informação não autorizada ou violações de confidencialidade.

Respeitar a confidencialidade também envolve a implementação de medidas concretas de segurança de

dados, tanto em ambientes físicos como digitais.⁴⁶ Os profissionais que atuam no caso devem ser diligentes na manutenção da ética e integridade profissional. Devem ter discrição nas conversas e discussões relacionadas com o caso, assegurando que partilham informações em contextos adequados e com as partes interessadas necessárias. Além disso, os profissionais que atuam no caso devem ter cuidado e sensibilidade ao determinar que tipo de informação partilhar tanto com a família como com a criança.⁴⁷ Por exemplo, consideremos uma situação em que uma criança em cuidados de acolhimento tenha sido diagnosticada com VIH ou tenha problemas comportamentais, mas declara que quer manter esta informação confidencial em relação aos seus cuidadores por medo de rejeição. Em tais situações, o profissional que atua no caso deve agir com cautela e levar em consideração os desejos da criança equilibrando-os com a necessidade de o(a) cuidador(a) estar ciente do estado de saúde da criança para que uma assistência e os cuidados adequados sejam garantidos.

No entanto, a confidencialidade é limitada quando são identificadas problemáticas de segurança que devem ser comunicadas por lei, ou quando a assistência dos prestadores de serviços é necessária. Os limites à confidencialidade devem ser sempre explicados à criança e aos seus cuidadores.⁴⁸

8 Participação significativa da criança. Deve-se respeitar o direito das crianças de participarem em todas as decisões que afetam as suas vidas, de acordo com a sua idade e maturidade, incluindo aquelas relativas aos seus cuidados. As perspetivas das crianças devem ser examinadas e levadas em consideração ao tomar decisões sobre a sua colocação em cuidados alternativos (o que inclui determinar o ambiente adequado destes cuidados), gerir as transições para diferentes colocações, planejar a sua saída dos cuidados e a preparação para uma vida independente.⁴⁹ Isto deve incluir saber qual é a opinião das crianças em relação aos serviços que possam auxiliá-las, as suas famílias e os cuidadores.

Os profissionais que atuam no caso devem ajudar, de maneira ativa, as crianças a expressarem as suas opiniões e as suas perspetivas. Isto significa encorajar as crianças a expressar quaisquer preocupações, tranquilizando-as da sua capacidade de tomar decisões e criando um maior sentimento de poder e controlo de suas próprias vidas. Nomeadamente, em contextos onde pode ser perigoso falar publicamente, os profissionais que atuam no caso têm a responsabilidade de criar um espaço seguro e reservado. As crianças muito pequenas e com deficiências têm o mesmo direito de todas as outras crianças de participarem na tomada de decisões que afetam as suas vidas, mesmo que isso exija mais tempo e competências específicas

do profissional/assistente social para poder auxiliar a criança a expressar as suas opiniões.

Conforme descrito nas Seções 6 e 64 das Diretrizes sobre o Cuidado Alternativo das Crianças, as crianças devem ter acesso a todas as informações necessárias para lhes permitir tomar decisões bem informadas sobre as suas opções de cuidados disponíveis. Também é imperativo envolver a família da criança ou outros indivíduos significativos que a criança confia no processo de tomada de decisão.

- 9 Uma abordagem baseada em pontos fortes, abordagem centrada na família.** Para assistir, de maneira eficaz, aos cuidados das crianças é necessária uma abordagem centrada na família, que implica identificar as suas necessidades e capacidades e fortalecê-las para que protejam e cuidem da criança. Ao adotar esta abordagem, os profissionais que atuam no caso podem criar um ambiente sustentável e favorável que promova o bem-estar e o desenvolvimento da criança no seu contexto familiar. A avaliação e gestão de caso deve ser sustentada por uma abordagem baseada nos pontos fortes, que identifica e baseia-se nos pontos de força da criança e da família, nos recursos, na agência e nas contribuições potenciais para os esforços em prol do bem-estar e da proteção de ambos. Isto contrasta-se com uma abordagem patológica que se concentra exclusivamente nas dificuldades e problemas enfrentados pelas crianças e pelas suas famílias.⁵⁰ Os profissionais que atuam no caso devem ajudar as crianças e as famílias que enfrentam adversidades a identificar os seus pontos fortes e os seus recursos, bem como promover uma estratégia para melhorá-los e desenvolvê-los.⁵¹
- 10 O envolvimento da comunidade.** O envolvimento da comunidade na avaliação e gestão de casos conta com a participação ativa de estruturas comunitárias (como comitês de proteção infantil), voluntários da comunidade, além de líderes da comunidade e religiosos no processo de identificação, planeamento, implementação e avaliação de intervenções para indivíduos e famílias. Graças a este envolvimento, os profissionais que atuam no caso podem aproveitar os conhecimentos, os recursos e as redes locais para dar uma assistência culturalmente relevante, abrangente e sustentável aos indivíduos e às famílias. Os membros da comunidade também podem atuar como “mediadores culturais”.⁵² Eles trazem a competência cultural e relacional e podem encontrar soluções rápidas onde não existem sistemas de serviço disponíveis, ou onde agências externas podem levar muito tempo a dar uma resposta.⁵³
- Por exemplo, no Ruanda, os voluntários da comunidade

conhecidos como Inshuti z'Umuryango (ou seja, Amigos da Família) são frequentemente o ponto de partida para entrar nas comunidades. Estes indivíduos ajudam a identificar crianças que estão em risco ou não de perder o cuidado parental e ajudam a mobilizar as comunidades a darem indicações.⁵⁴

- 11 **Prestação de contas.** Prestar contas significa responsabilizar-se pelas ações e pelos resultados de tais ações. As agências e a equipa envolvidas na avaliação e gestão de casos são responsáveis em relação à criança, à família e à comunidade.⁵⁵

As agências e os indivíduos que fornecem a avaliação e gestão de caso devem respeitar o enquadramento jurídico e político nacional, bem como os códigos de ética estabelecidos pelas organizações profissionais, tais como associações nacionais de assistentes sociais ou organismos reguladores semelhantes. Os profissionais que atuam no caso devem estar cientes e aderir aos padrões éticos continuamente. Isso inclui respeitar os direitos à confidencialidade da criança e da família, a autonomia e autodeterminação, além

de respeitar os limites e evitar conflitos de interesses. Ao aderir aos padrões éticos, os profissionais demonstram o seu compromisso em manter os mais altos padrões de trabalho e de responsabilidade.

- 12 **Coordenar e colaborar.** Dar uma assistência eficaz às crianças com risco ou não de perder os cuidados parentais requer uma abordagem coordenada que envolve várias partes interessadas e setores (por exemplo, da saúde, da educação, da proteção infantil e do bem-estar social) no seio do governo e da sociedade civil.⁵⁶ Graças a uma coordenação eficaz, os profissionais que atuam no caso podem simplificar a prestação de serviços para evitar duplicados e garantir que todas as áreas de assistência necessárias sejam abordadas.⁵⁷ Uma abordagem que pode ser usada para melhorar a coordenação de casos individuais é a conferência de caso (ver Quadro 1). Uma conferência de caso é um encontro planeado que reúne todos os diferentes atores que desenvolvem um papel de apoio a uma criança vulnerável ou a crianças e famílias.⁵⁸

QUADRO 1

Conferência de caso

As conferências de caso desempenham um papel crucial na avaliação e gestão de caso para crianças sem cuidados parentais, pois permitem que os profissionais colaborem de forma eficaz, desfrutem de seus recursos e conhecimentos para atingir os resultados mais favoráveis para as crianças vulneráveis. Uma conferência de caso é uma reunião formal, planeada e tipicamente multidisciplinar que envolve prestadores de serviços de várias áreas para que sejam tomadas decisões nos melhores interesses da criança. Tais prestadores de serviços podem ser assistentes sociais, psicólogos, educadores, profissionais de saúde e representantes de agências de proteção infantil. Os seus conhecimentos e a sua experiência coletiva permitem-lhes compreender e discutir um problema a partir de múltiplas perspetivas, possibilitando a identificação de soluções únicas adaptadas a cada caso.

As conferências de caso podem ocorrer a qualquer altura do processo de avaliação e gestão de caso, como durante a avaliação, o planeamento de casos, a monitorização e o encerramento de caso.⁵⁹ Por exemplo, durante o planeamento de casos, os profissionais de diferentes origens e setores podem reunir-se para avaliar a situação da criança,

identificar quaisquer dificuldades ou vulnerabilidades que possam estar a enfrentar e determinar o plano de ação mais adequado para garantir a sua segurança e o seu bem-estar. Isso ajuda a criar um plano personalizado que considere as circunstâncias singulares da criança, fornecendo-lhes o apoio e os serviços necessários para prosperar em um ambiente estimulante. Como parte do processo de acompanhamento e revisão, eles também podem se reunir para avaliar a eficácia e quanto são adequadas as ações feitas e as decisões tomadas ao longo do caso, bem como fazer os ajustes necessários ao plano de caso. A composição dos membros de uma conferência de caso varia com base nas circunstâncias específicas que motivaram a organização da própria conferência. Recomenda-se que, sempre que apropriado e dependendo da capacidade em evolução das crianças, estas e os seus cuidadores tenham o apoio necessário para participarem em conferências de caso para garantir que possam expressar as suas opiniões.

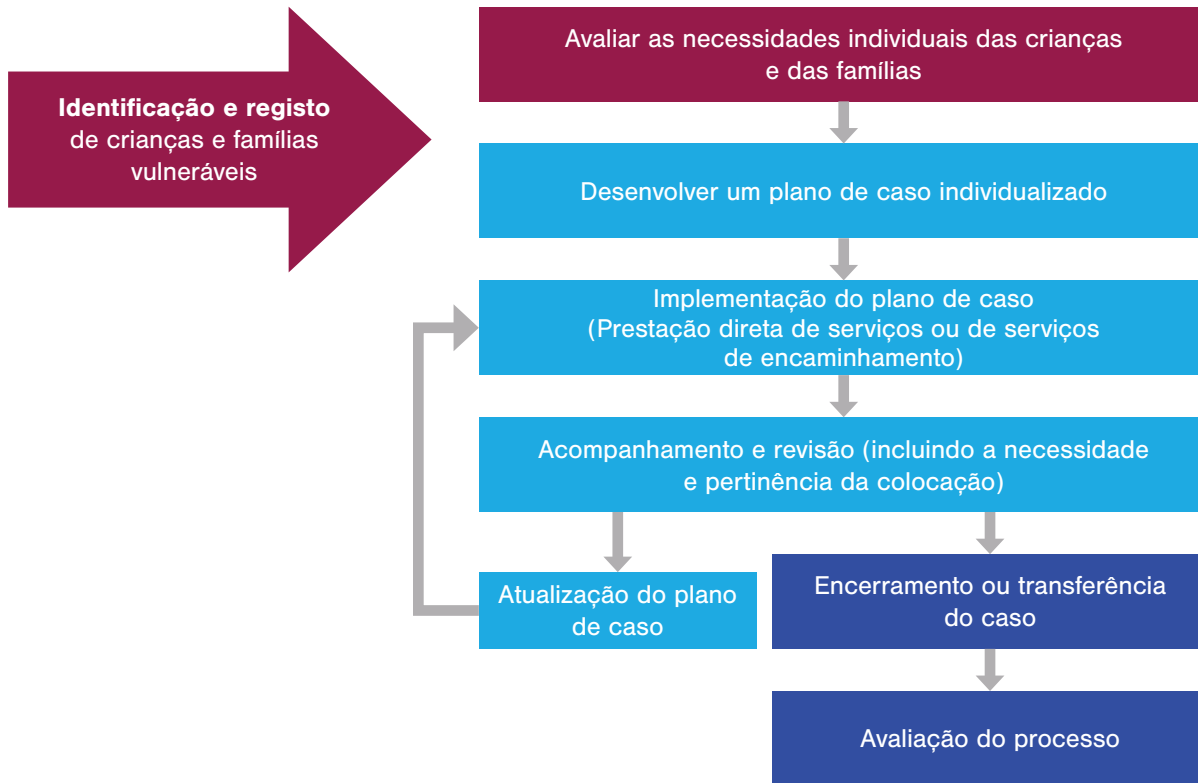
Os Procedimentos Operacionais Padrão (SOPs) para conferências de casos baseados em grande parte, na orientação da África Oriental e Austral podem ser encontrados [aqui](#).

Etapas do processo de avaliação e gestão de caso

O processo de avaliação e gestão de caso consiste em seis etapas, conforme ilustrado na Figura 1. A sequência e a duração

das etapas podem variar em relação à complexidade e à natureza de cada caso específico. Alguns casos, por exemplo, podem exigir avaliações mais abrangentes, enquanto outros podem requerer uma intervenção rápida para garantir a segurança imediata da criança ou da família.

Figura 1 Etapas da avaliação e gestão de caso



Registos que devem estar sempre atualizados		
Antes da colocação em cuidados alternativos	Durante os cuidados alternativos	Após a colocação em cuidados alternativos

Etapa 1: Identificação e admissão/registo

A avaliação e gestão de caso começa quando uma criança é identificada com a necessidade de assistência da avaliação e gestão de casos com base em critérios de risco definidos localmente (ver texto acima). Estas crianças podem ser identificadas e encaminhadas por membros da comunidade, voluntários da comunidade, assistentes parassociais, autoridades governamentais ou outros prestadores de serviços que operam na comunidade. Em alternativa, a criança ou os membros da sua família podem procurar ajuda apresentando-se diretamente (autorreferência).⁶⁰

As crianças e as suas famílias que preenchem os critérios devem ser registadas utilizando o Formulário de Admissão ou o Registo Inicial de Caso. O processo de registo envolve a recolha inicial de dados sobre a criança, que podem incluir:⁶¹

- O nome, a idade e o sexo da criança.

- A situação atual de cuidados da criança.
- Preocupações ou necessidades em matéria de cuidado e proteção.
- Prioridades para uma ação imediata.
- Data e local onde estão registados.

Os profissionais podem deparar-se com casos que não se enquadrem nos critérios de elegibilidade da organização. É crucial conhecer os serviços alternativos, como a assistência médica, para os quais eles possam prontamente encaminhar a criança. Também é importante fornecer à criança e à sua família as informações sobre outros serviços de assistência a que podem aceder.⁶²

Etapa 2: Avaliação das necessidades da criança e da família

Uma avaliação implica reunir e analisar as informações para compreender a situação, as necessidades, os pontos de força, as conexões familiares e circunstâncias

de uma criança de forma abrangente. As avaliações devem concentrar-se nos pontos de força, nos recursos e nos fatores de proteção que a criança e a família têm, bem como naquilo que lhes falta. As avaliações devem ser feitas a partir de uma consulta plena com a criança e a família, e os desejos e opiniões da criança devem ser solicitados e levados em consideração. Isso permite que o profissional que atua no caso elabore um plano de caso e forneça uma base sólida para que decisões importantes sejam tomadas, tais como apoiar a família a cuidar da criança, restituir a criança à família biológica ou colocar a criança em cuidados alternativos.⁶³

O principal objetivo é determinar se serviços ou cuidados alternativos são necessários e, em caso afirmativo, quais apoios e assistências necessários são os mais adequados.⁶⁴ A avaliação deve ser focada na criança e deve partir do princípio de **proporcionar os melhores interesses da criança** (ver secção 4,1). Também deve ser sustentada por **uma abordagem baseada nos pontos de força**, e a criança e a família devem estar envolvidas no processo de avaliação.

Normalmente, a avaliação é realizada em duas fases: avaliação inicial ou triagem e avaliação abrangente.⁶⁵

Avaliação inicial ou triagem

A avaliação inicial ou triagem serve como uma avaliação preliminar para estabelecer rapidamente se as circunstâncias representam uma ameaça imediata à segurança e ao bem-estar da criança.⁶⁶ Isto permite ao profissional que atua no caso determinar a necessidade de uma avaliação mais aprofundada e uma possível intervenção imediata.⁶⁷ Quando a criança estiver em situação de perigo imediato na família ou no ambiente de acolhimento, ela pode ter de ser transferida para um local de maior segurança. Esta avaliação inicial é frequentemente realizada como parte do processo de registo. Quando não for possível, a avaliação deve ocorrer idealmente nas primeiras 24 horas após a identificação e registo, não sendo também viável, dentro de um prazo máximo de 48 horas.⁶⁸ As avaliações são mais urgentes em algumas circunstâncias, como no caso de uma criança que está numa situação de risco de vida potencial.⁶⁹

Sempre que possível:

“O profissional que trabalhará no caso com a criança deve ser o único a realizar a avaliação inicial e usar técnicas de entrevista adequadas à idade, para que a criança seja incluída no processo. Esta é a primeira oportunidade para que o profissional estabeleça uma relação com a criança e a família, que é a peça central dos serviços diretos prestados como parte do processo de avaliação e gestão de caso.”⁷⁰

Avaliação abrangente

Uma avaliação abrangente deve seguir a avaliação inicial para obter uma visão mais aprofundada da situação da criança e da família. As [Inter-agency guidelines for case management and child protection \[Diretrizes interagências para a gestão de casos e proteção de crianças\]](#) indicam que uma avaliação deve ser realizada no prazo de uma semana a partir do registo da criança.

A realização de uma avaliação abrangente é um processo que pode levar de alguns dias a várias semanas. É importante desenvolver critérios e ferramentas baseados em contextos específicos para avaliar as necessidades das crianças e das famílias.⁷¹ Pode ser útil considerar três domínios e parâmetros principais ao fazer a avaliação:

- **As necessidades de desenvolvimento da criança.** Isto inclui aspetos relacionados com a saúde, a educação, necessidades psicossociais e deficiências ou limitações funcionais que a criança possa ter. Essas necessidades podem variar de acordo com fatores como idade, género e experiência durante e após a separação.
- **Capacidade parental e dos cuidadores.** Este aspeto centra-se na capacidade dos pais (ou das pessoas que atuam em seu lugar) de responder adequadamente às necessidades da(s) criança(s).
- **A influência dos fatores familiares e ambientais na capacidade dos pais/cuidadores de criar a criança.** Isto inclui o contexto social e cultural, as necessidades de desenvolvimento dos membros da família, os fatores económicos e o apoio e influências da comunidade e da família em geral.⁷²

Um exemplo de uma ferramenta de avaliação abrangente está disponível no Gana: [Case management standard operating procedures for children in need of care and protection \[Avaliação e gestão de casos padrão procedimentos operacionais para crianças que precisam de cuidados e proteção\]](#). No Uganda, uma ferramenta semelhante é empregada juntamente com a [Household vulnerability assessment tool \(HVAT\) \[Ferramenta de avaliação da vulnerabilidade dos familiares\]](#) para gerar informações detalhadas sobre o grau de vulnerabilidade que a criança e a família enfrentam em relação à separação família-criança.

Etapas 3: Planeamento de casos

O planeamento de casos envolve o desenvolvimento de um plano abrangente e individualizado que descreva as metas, objetivos e ações a serem tomadas para atender às necessidades específicas das crianças vulneráveis e das suas famílias identificadas durante a avaliação. Estes objetivos podem ser garantir a segurança da criança, promover o seu bem-estar físico e emocional, facilitar o acesso à educação e à assistência médica,



© UNICEF/UN14/06.116/ABDUL

além de estabelecer uma organização de cuidados estável e próspera. Esta última pode incluir a melhoria dos cuidados na família da criança, encontrar opções de cuidados alternativos adequados (como cuidados de parentesco informais ou de acolhimento), a colocação da criança para adoção ou a reintegração familiar.

Um plano de caso deve ser desenvolvido no prazo de duas semanas após a conclusão da avaliação.⁷³ Este plano deve ser desenvolvido com a participação da criança, dos seus cuidadores primários e de outras partes interessadas relevantes, levando em consideração os recursos da criança, da sua família e das suas redes.⁷⁴ Uma das abordagens utilizadas para o planeamento do caso é a conferência de grupo familiar, durante a qual os membros da família imediata e alargada, os profissionais do bem-estar da criança e outros agentes relevantes, bem como indivíduos importantes na vida da criança se reúnem para desenvolver um plano para a criança com a ajuda de um profissional responsável pelo caso. Uma conferência familiar permite que tanto os membros da família diretos quanto aqueles alargados ajudem a tomar decisões sobre a melhor forma de como apoiar a família para cuidar de seus filhos.⁷⁵ As reuniões devem ser presenciais; no entanto, em casos extremos, onde a distância ou a segurança revelam-se um problema, reuniões virtuais podem ser necessárias.

O plano de caso deve ter, no mínimo:

- Os objetivos específicos a serem atingidos durante o processo de avaliação e gestão de caso. Estes

objetivos abrangem o bem-estar, a segurança, o desenvolvimento e as perspetivas da criança. No caso de crianças com risco ou não de perder os cuidados parentais, pode ser útil definir um objetivo de permanência. Permanência quer dizer ter uma “família para toda a vida”⁷⁶ e um sentimento de pertença e ligação.⁷⁷ A permanência das crianças pode ser alcançada mediante diferentes caminhos, incluindo viver na (ou regressar à) casa dos pais, a colocação permanente em uma família alternativa (por exemplo, cuidados de parentesco informais, acolhimento de longa duração, tutela), a vida independente supervisionada (SIL) ou a adoção.⁷⁸

- As estratégias específicas, as intervenções e as ações a curto, médio e longo prazo a serem implementadas para atender às necessidades identificadas e assistir à criança ou a família na realização do seu objetivo.
- As responsabilidades e as funções de cada parte envolvida, incluindo o profissional que atua no caso, a criança, o(a) cuidador(a) e a família em geral, e quaisquer outras partes interessadas relevantes ou prestadores de serviços.
- Os prazos para atingir os objetivos, delineando as etapas de ação específicas e as datas para a conclusão.
- Os indicadores para determinar quando as ações foram concluídas e quando as metas foram cumpridas.
- Um plano para o acompanhamento e revisão contínuos para avaliar o progresso em relação aos objetivos. Por exemplo, para as crianças colocadas em cuidados

alternativos, o plano deve incluir um calendário para a revisão da colocação, de modo que se possa fazer quaisquer alterações na situação da criança.

- As etapas para o encerramento do caso, incluindo os critérios para a conclusão bem-sucedida do plano de caso e a transição para o pós-cuidado ou outros serviços de assistência.

O plano de caso ajuda a garantir que o apoio multissetorial, adaptado aos pontos de força, às necessidades e às circunstâncias singulares da criança e da família, de forma coordenada e em tempo hábil.⁷⁹ Além disso, ter um plano bem definido é crucial para gerir as expectativas, uma vez que proporciona clareza, orientação e uma estrutura para todas as partes envolvidas. Incertezas e expectativas irrealistas podem levar à frustração e à decepção, o que pode ser prejudicial aos indivíduos envolvidos.⁸⁰ Além disso, um plano bem definido permite uma monitorização regular e uma avaliação dos progressos feitos.

Sempre que possível e apropriado:

“a criança deve receber uma cópia escrita simplificada do plano, de modo que eles possam compreendê-lo. Isto é muito importante quando alguns dos pontos de ação são da sua responsabilidade.”⁸¹

Os profissionais que atuam no caso devem reconhecer que os planos são fluidos e devem ser revistos nos seus pontos principais (por exemplo, quando é decidida uma data para a reunificação, quando ocorre a reunificação, quando houve uma crise na família ou entre os prestadores de serviços).⁸² Ao rever regularmente os resultados e ajustar as estratégias conforme necessário, torna-se mais fácil enfrentar quaisquer dificuldades que

surjam durante o processo. Esta abordagem adaptativa garante que o plano mantenha-se relevante e eficaz, aumentando as hipóteses de resultados bem-sucedidos para as crianças e os seus cuidadores. A revisão dos planos de avaliação e gestão de caso é discutida mais detalhadamente abaixo.

Exemplos de planos de caso relevantes e modelos de revisão de casos podem ser encontrados nas [Guidelines for child protection case management and referral in Kenya \[Diretrizes para a avaliação e gestão e encaminhamento de casos de proteção infantil no Quênia\]](#) e nos [Case management standard operating procedures for children in need of care and protection \[Procedimentos operacionais padrão de avaliação e gestão de casos para crianças que precisam de cuidados e proteção\]](#) do Gana.

Etapa 4: Implementação do plano de caso

A implementação implica a execução do plano de caso. Isso significa fornecer apoio direto e/ou encaminhamento a outros prestadores de serviços, como programas de proteção social.⁸³ O plano de caso varia muito dependendo das circunstâncias da criança e da sua família ou do(a) cuidador(a). A Tabela 2 fornece um exemplo de intervenções que podem ser incluídas num plano de caso de uma criança com risco de separação, considerando os fatores comuns que levam a cuidados inadequados e separação familiar na África Oriental e Austral.⁸⁴ Esses serviços podem ser fornecidos diretamente pelos profissionais que atuam no caso ou pelos responsáveis pelo caso, por agentes externos, como voluntários da comunidade, ou por encaminhamento para outros prestadores de serviços.

Tabela 2 Exemplos de serviços e assistência que podem ser fornecidos no plano de caso de uma criança com risco de separação

Intervenção/Serviços de fortalecimento familiar	Serviços para crianças em risco
<ul style="list-style-type: none"> • Fortalecimento económico das famílias (HES) • Garantia ao acesso aos serviços básicos de saúde, de educação e de proteção social • Educação e apoio aos pais e aos cuidadores, incluindo contactos com grupos de apoio de semelhantes ou programas de visitas domiciliares • Saúde mental e assistência psicossocial • Tratamento para o uso ou abuso de drogas • Prevenção/serviços contra a violência familiar • Fortalecimento das relações e das redes familiares e acesso ao apoio da comunidade 	<ul style="list-style-type: none"> • Registo de nascimento/documentos legais • Auxílio à educação • Assistência especializada para crianças com deficiência • Serviços de saúde mental e de apoio psicossocial • Formação profissional e desenvolvimento de competências • Rastreio familiar e reunificação

Os encaminhamentos ligam as crianças e as famílias a prestadores de serviços adequados e necessários, com o consentimento da criança e da família.⁸⁵

Um encaminhamento é feito quando identifica-se uma necessidade que não pode ser atendida pelos profissionais que atuam no caso de maneira adequada.⁸⁶

Os responsáveis pelo caso devem conhecer os prestadores de serviços locais e construir boas relações de trabalho com eles. O profissional que atua no caso mantém a responsabilidade global do caso e deve acompanhá-lo e certificar-se de que os encaminhamentos resultem na prestação de serviços à criança e que o plano de caso está a ser implementado.⁸⁷

O [Malawi child protection case management framework \[Quadro de a avaliação e gestão de casos de proteção infantil do Malawi\]](#) enfatiza as considerações essenciais a serem seguidas pelos profissionais do caso quando encaminham crianças que precisam de cuidados e proteção. Estas considerações são as seguintes:

- Ter um conhecimento completo e aprofundado dos recursos disponíveis, incluindo os requisitos de elegibilidade e os tipos de serviços prestados;
- Garantir que os encaminhamentos atuam diretamente nos problemas ou nas necessidades identificados;
- Avaliar o custo de acesso aos serviços (considerando, por exemplo, distância aos serviços, acessibilidade, etc.);
- Telefonar com antecedência para informar a organização de serviços sobre o encaminhamento a efetuar;
- Confirmar se a organização ou agência de serviços aceitará a criança e a família, bem como a data de início e o período de serviço previsto devem ser fornecidos, e
- Estabelecer um mecanismo sistemático para acompanhar os progressos da criança e da família para garantir que serviço seja eficaz e produza resultados positivos.

Etapa 5: Acompanhamento e revisão

O **acompanhamento** envolve monitorizar a situação da criança e identificar quaisquer alterações nas circunstâncias de uma criança ou da família e se estão a receber serviços e assistência adequados. Isto implica visitas regulares e a busca ativa de um feedback da criança, dos cuidadores e das outras partes interessadas relevantes. Ao fazê-lo, as questões que consequentemente surgem podem ser identificadas rapidamente, e pode-se agir com quaisquer alterações necessárias para garantir que as necessidades da criança estão a ser atendidas efetivamente. Para as crianças em cuidados alternativos, parte do objetivo do acompanhamento é permitir que os profissionais que atuam no caso reavaliem se este tipo de cuidado continua a ser nos melhores interesses da criança e examinem os progressos feitos, tendo em vista reintegração da criança com a sua família.⁸⁸

O acompanhamento pode ser feito por profissionais sociais, para-profissionais e voluntários da comunidade. No Ruanda, por exemplo, os voluntários da comunidade (também conhecidos como IZU) participam da monitorização da segurança das crianças e dos processos de reintegração fazendo visitas domiciliares, incluindo as crianças recentemente reunidas à suas famílias ou aquelas em acolhimento.⁸⁹ Ao identificar problemas, são feitos relatórios aos assistentes sociais profissionais. Da mesma forma, o Sistema Nacional de Avaliação e Gestão de Casos do Zimbabué (NCMS – Zimbabwe National Case Management System) conta com voluntários da comunidade (conhecidos como Trabalhadores Comunitários de Cuidados Infantis) que ligam os casos de proteção infantil identificados aos serviços de proteção infantil a nível distrital.

A frequência de monitorização pode variar, dependendo do grau de necessidade e das intervenções necessárias. Por exemplo, as crianças ou os cuidadores em situações de crise podem precisar de uma assistência individual mais frequente, intensiva, enquanto as crianças e os cuidadores em situações mais estáveis ou resilientes podem ser auxiliados para serem mais autônomos na busca do seu bem-estar e, dessa forma, exigirão uma monitorização menos frequente dos profissionais que atuam no caso.⁹⁰

A **revisão** é uma reflexão sobre como a implementação do plano está a progredir, se os objetivos delineados no plano de caso estão a ser atingidos, se o plano permanece relevante e como ajustar o plano, se necessário.⁹¹ De acordo com as Diretrizes para o cuidado alternativo das crianças (ver Parágrafo 67), qualquer colocação em cuidados e assistência prestada a uma criança e à sua família devem estar sujeitos a revisões regulares (de preferência, pelo menos de três em três meses) para determinar se tais ações continuam a serem adequadas.⁹² Isto deve ocorrer com mais frequência em contextos emergenciais. As Diretrizes interagências para a avaliação e gestão de casos e a proteção da criança também recomendam que os planos sejam revistos pelo menos de três em três meses.⁹³

No entanto, a frequência das revisões dos planos pode variar de país para país com base em leis e regulamentos, bem como nas necessidades específicas das crianças envolvidas. Por exemplo, no Uganda, o plano de caso para crianças em cuidados residenciais deve ser revisto e atualizado de seis em seis meses, com o envolvimento da criança, do(a) cuidador(a) principal da criança na sua casa e dos pais/família da criança, sempre que possível e apropriado. Um registo de quaisquer revisões e atualizações deve ser mantido no ficheiro da criança.⁹⁴

Uma abordagem que pode ser usada como parte do processo de acompanhamento e revisão é a **conferência de caso** (ver Quadro 1).



Etapa 6: Encerramento do caso

O último passo no processo de avaliação e gestão de caso é o encerramento do caso. O encerramento do caso denota a realização dos objetivos relacionados ao bem-estar da criança e da família. Além disso, permite que os profissionais que atuam no caso possam tratar de outros casos. Um dos aspectos principais do processo de revisão (descrito acima) é determinar quando um caso pode ser encerrado. O encerramento do caso ocorre quando se considera que a criança e a família já não necessitam da assistência da avaliação e gestão de caso.⁹⁵ Os critérios específicos para o encerramento de um caso devem ser identificados no âmbito dos procedimentos operacionais padrão. Na maioria das vezes, os casos são encerrados quando se atingem os objetivos da criança e da família, como descrito no plano de caso. Outras razões para que os casos possam ser encerrados são as seguintes:

- Quando o profissional que atua no caso está seguro de que a segurança e o bem-estar da criança estão garantidos.
- Quando a família/criança não quer mais a assistência e não há motivos para ir contra a sua vontade (desde que isso seja seguro para a criança).
- O objetivo de permanência foi cumprido. No contexto da reforma dos cuidados alternativos, isto representa alcançar uma situação de vida estável e permanente para uma criança que foi colocada em cuidados alternativos, como a reunificação com a sua família biológica, a adoção ou a vida independente. O objetivo de permanência é estabelecido para garantir o bem-estar e a estabilidade da criança, proporcionando-lhe um ambiente seguro e acolhedor para o seu futuro.

De acordo com as [Inter-agency guidelines for case management and child protection \[Diretrizes interagências para a gestão de casos e a proteção das crianças\]](#), os casos

não devem ser encerrados imediatamente após a conclusão do plano, mas depois de um período de tempo definido durante o qual ocorrem várias visitas de monitorização para garantir o bem-estar duradouro da criança. Após o encerramento, uma visita deve ser feita no prazo de três meses (em menos tempo numa situação emergencial) para garantir que a situação é estável e para saber a opinião da criança e da sua família sobre o serviço prestado.⁹⁶

A decisão de encerrar o caso deve ser tomada com a participação da criança (levando em conta a sua idade e a sua capacidade de compreensão) e da sua família. O preenchimento de um formulário de encerramento do caso é essencial. Além disso, a decisão de encerrar o caso deve ser registada no plano do caso, contendo as razões e quem autorizou o encerramento do caso.⁹⁷ Um caso encerrado pode ser reaberto no futuro se a criança e/ou a família precisarem de mais ajuda e assistência.⁹⁸

Em algumas situações, os casos não são encerrados, mas são transferidos para outra agência. A transferência de um caso indica que a responsabilidade total pela coordenação do plano de caso, do acompanhamento e da monitorização da criança será de outra agência ou departamento.⁹⁹ A transferência dos cuidados de uma criança só deve acontecer quando necessário e por uma boa causa, uma vez que as transferências podem prejudicar a criança e levar à saída do sistema de avaliação e gestão de caso. As transferências não devem ocorrer simplesmente porque o caso é difícil. Se os casos forem transferidos para outra agência, o processo deve incluir uma revisão de todos os ficheiros dos casos e o consentimento para a partilha de informações, quando necessário.¹⁰⁰

O Quadro 2, abaixo, fornece uma visão geral das etapas na avaliação e gestão de caso tal como são aplicadas na reintegração de crianças, desde cuidados residenciais a cuidados alternativos fornecidos em configurações familiares no Ruanda.

QUADRO 2**Visão geral da avaliação e gestão de caso para a reintegração de crianças em cuidados residenciais, Ruanda**

Etapa do processo	Ação	Responsável	Ferramentas/formulários
Registo do caso	Recolha de dados biográficos de base das crianças elegíveis para reintegração.	Agente da proteção e bem-estar da criança da National Child Development Agency – [Agência nacional de desenvolvimento infantil] (NCDA) e equipa da instituição de acolhimento e a criança	Formulário de inscrição
Avaliação da criança	Registo escrito das principais informações relacionadas com a criança, incluindo os seus desejos e necessidades, recolhidas através da análise da documentação existente; entrevista com a criança, com os cuidadores e com outras pessoas próximas; aplicar instrumentos de avaliação específicos, por exemplo, Método Portage, Escalas de Desenvolvimento Social e Pessoal (SPDS) e observação.	Profissional da NCDA/Agente de proteção infantil (assistente social/ psicólogo); com a participação da criança, da equipa da instituição e de outros indivíduos que estão familiarizados com a criança e preocupados com o seu bem-estar e a sua proteção	Formulário de avaliação da criança Teachers' Guide for Special Educational Needs Assessment and Individual Education Plan [Guia dos Professores para Avaliação das Necessidades Educativas Especiais e do Plano de Educação Individual] publicado pelo <i>Rwanda Education Board</i> , Ministério da Educação, em 2019
Plano de caso	Descrever as necessidades da criança em diferentes áreas, incluindo a saúde, a educação e os cuidados; formular objetivos e ações para responder a essas necessidades quando a criança é reintegrada; identificar os serviços próximos para os quais é necessário encaminhamento.	Profissional da NCDA/Agente de proteção infantil (assistente social/ psicólogo); com a participação da criança, da equipa da instituição e de outros indivíduos que estão familiarizados com a criança e preocupados com o seu bem-estar e a sua proteção como, por exemplo, o fisioterapeuta, o terapeuta ocupacional, o professor, etc.	Formulário de plano de caso
Rastreio familiar	Recolher informações sobre os laços familiares a partir dos registos, da equipa da instituição, da criança ou mediante uma investigação de campo; pode ajudar a tomar decisões sobre a elegibilidade para a reunificação ou a colocação em cuidados alternativos fornecidos em configurações familiares.	Agente de Proteção e Bem-Estar Infantil da NCDA e Responsável distrital de Integração (DMO) com o governo local no distrito/setor/célula/aldeia de origem da criança; Voluntário da Inshuti z'Umuryango (IZU), Malaiika Murinzi	Formulário de rastreio familiar; prova de nenhum documento de rastreio
Avaliação familiar	Avaliar a capacidade da família de origem da criança, da família alargada ou da família adotiva/de acolhimento identificada para receber a criança.	NCDA/Agente de Proteção e Bem-Estar Infantil com governo local no distrito/setor/célula/aldeia de origem da criança	Formulário de avaliação familiar
Relatório de avaliação e gestão de caso	Preparar o relatório de avaliação e gestão de casos que fornece uma breve visão geral do caso que é elaborado para a reunião de avaliação e gestão de casos (ver abaixo) para apresentar o caso a outros Agentes do Bem-Estar Social.	NCDA/Agente de Proteção e Bem-Estar Infantil	Formulário de relatório de avaliação e gestão de caso

Conferência de caso	Organizar a reunião de avaliação e gestão de casos com todos os responsáveis pelos cuidados e pela proteção da criança para discutir e concordar sobre a melhor opção para a criança ou adolescente. O responsável pelo caso irá apresentar informações principais usando o relatório de avaliação e gestão de caso e outras informações disponíveis.	Agente de Proteção e Bem-Estar Infantil da NCDA, o DMO, com a participação da criança, da equipa da instituição e outros indivíduos que estão familiarizados com a criança e preocupados com o seu bem-estar e a sua proteção como, por exemplo, responsáveis pelos aspetos sociais dos setores e das células, o fisioterapeuta, o terapeuta ocupacional, o professor, etc.	Formulário de relatório de reunião de avaliação e gestão de caso
Decisão de colocação em cuidados alternativos	Anotar os detalhes da decisão de colocação da criança em cuidados alternativos no formulário, que inclui o calendário de preparação e de colocação.	Agente de Proteção e Bem-Estar Infantil da NCDA e DMO	Formulário de decisão de colocação
Preparação da criança, da família e da comunidade	Avaliar se ambas as partes concordam com a decisão de colocação em cuidados alternativos e avaliar se pode haver uma combinação. Quando a criança e a família de acolhimento estiverem de acordo com a decisão de colocação, serão realizadas outras sessões com ambas as partes e a comunidade será preparada.	Agente de Proteção e Bem-Estar Infantil da NCDA; criança, família e comunidade	Formulário de preparação da criança, da família e da comunidade
Reunificação de crianças com a família ou colocação em cuidados alternativos fornecidos em configurações familiares/vida independente	Registar os detalhes sobre onde a criança é colocada, incluindo o endereço e os detalhes de contacto da família e se a criança está ligada aos recursos da comunidade/prestadores de serviços disponíveis.	Agente de Proteção e Bem-Estar Infantil da NCDA e DMO	Formulário de colocação de crianças em cuidados alternativos
Assistência pós-colocação em cuidados alternativos e acompanhamento	Registo escrito da assistência à criança e à família em andamento e quando/como foi realizado o acompanhamento. Cada ficheiro de avaliação e gestão de caso pode ter várias versões de formulários.	Agente de Proteção e Bem-Estar Infantil da NCDA, DMO, responsáveis pelos aspetos sociais dos setores e das células; a criança e a família; voluntário Inshuti z'Umuryango (IZU)	Formulário de assistência pós-colocação em cuidados alternativos e acompanhamento
Encerramento do caso	O caso pode ser encerrado quando uma criança e/ou família não necessitam mais da assistência do agente de proteção e bem-estar infantil da NCDA e quando a criança vive em um ambiente seguro e de proteção, bem como quando a família está ligada a iniciativas da comunidade de inclusão disponíveis.	Agente de Proteção e Bem-Estar Infantil da NCDA, DMO, responsáveis pelos aspetos sociais dos setores e das células, agentes comunitários de Saúde, Inshuti z'Umuryango; a criança e a família	Formulário de encerramento do caso

Fonte: National Child Development Agency, Rwanda (2021) [Operational guidance on inclusive children's reintegration \[Orientações operacionais sobre a reintegração inclusiva de crianças\]](#)

O que é necessário para uma avaliação e gestão de caso eficaz?

Uma avaliação e gestão de caso eficaz depende de um sistema de cuidados alternativos sólido e que funcione bem.¹⁰¹ O sistema de cuidados alternativos fornece as bases e a assistência necessárias para que os profissionais que atuam no caso desenvolvam as suas funções da maneira correta e garantam o bem-estar das crianças com risco ou não de perder os cuidados parentais. Um sistema de cuidados forte inclui vários elementos, como os seguintes:¹⁰²

1 **Legislação, políticas e ferramentas e orientações.**

A legislação e as políticas fornecem uma base jurídica e estabelecem o quadro e as normas para as intervenções a serem efetuadas nas famílias, inclusive a identificação da agência ou as agências responsáveis por tais intervenções.¹⁰³ As ferramentas, os protocolos/diretrizes e os critérios para a avaliação e gestão de caso devem ser especificamente adaptados a um contexto e propósito específicos.¹⁰⁴ Devem incluir ferramentas e orientação em relação ao fortalecimento/prevenção da separação familiar, à colocação de crianças em cuidados alternativos, à assistência

das crianças durante os cuidados alternativos e à reintegração das crianças nas suas famílias. Tais orientações ajudam a garantir a aplicação de processos consistentes e abordagens de alta qualidade. As ferramentas e as orientações devem definir estruturas de implementação, funções e responsabilidades, a supervisão da avaliação e gestão de casos e protocolos de partilha de informações, bem como os critérios para a documentação e a manutenção de registos.¹⁰⁵

O Quadro 3 fornece exemplos de orientações desenvolvidas com respeito à reintegração de crianças no Quênia e na Zâmbia. Outros exemplos de ferramentas e orientações podem ser encontrados no anexo. Deve notar-se que as ferramentas e orientações devem ser específicas ao contexto, sensíveis à cultura e em concordância com as normas sociais e os sistemas de cuidados alternativos de um determinado país. É essencial evitar transpor diretamente práticas de avaliação e gestão de caso ou de um contexto para outro sem uma adaptação adequada.

QUADRO 3

Orientações sobre a avaliação e gestão de casos para assistir à reintegração de crianças no Quênia e na Zâmbia

Em 2019, o Governo do Quênia, com o apoio da Changing the Way We Care (CTWWC), desenvolveu um *Caseworker's guidebook for case management for the reintegration of children into family or community-based care [Guia de avaliação e gestão de casos para a reintegração de crianças em cuidados fornecidos em configurações familiares ou comunitárias]*. O guia procura fornecer um quadro de princípios, considerações, etapas e procedimentos, juntamente com um roteiro para uma reintegração de crianças às famílias ou às comunidades bem-sucedida. O objetivo é padronizar a forma como os prestadores de serviços públicos e não públicos promovem os cuidados e a proteção fornecidos em configurações familiares ou comunitárias visando a reintegração. O desenvolvimento do guia foi criado com base nas Diretrizes da proteção infantil de avaliação e gestão nacional de casos e Diretrizes das etapas de encaminhamento no Quênia e nas Diretrizes para o cuidado familiar alternativo de crianças no Quênia.

Na Zâmbia, o Ministério do Desenvolvimento da Comunidade e dos Serviços Sociais desenvolveu ferramentas para auxiliar a reintegração das crianças mediante ações de colaboração personalizadas que incluem:

- Orientação sobre a importância da reintegração e os princípios para o sucesso da reintegração.
- Uma visão geral do objetivo da avaliação e gestão de caso para a reintegração.
- Os tipos de informação que os assistentes sociais devem recolher e gerir para auxiliar o processo de reintegração.
- Uma explicação sobre as funções e responsabilidades das diferentes partes interessadas.
- Uma orientação passo-a-passo de cada etapa do processo de reintegração: avaliação, triagem, planeamento e revisão, desenvolvimento de um acordo de reunificação e monitorização e revisão posterior à colocação em cuidados alternativos, conforme as diretrizes de cuidados alternativos e de reintegração.¹⁰⁶



© UNICEF/UNI406120/ABDUL

2 **Uma equipa de trabalho de serviços sociais adequada, competente e supervisionada**, que conta com voluntários, para-profissionais e profissionais.¹⁰⁷ A equipa de trabalho desempenha um papel vital na implementação de práticas de avaliação e gestão de caso, na realização de avaliações e no fornecimento de serviços essenciais de apoio a crianças e famílias.¹⁰⁸ Assegurar que os assistentes sociais tenham uma quantidade de casos apropriados é crucial para lhes permitir dar a atenção e o cuidado suficientes a cada caso, promovendo, assim, intervenções mais eficazes.¹⁰⁹ A Global Social Service Workforce Alliance, em parceria com a UNICEF, desenvolveu as [Guidance on developing minimum social service workforce ratios \[Orientações sobre o desenvolvimento de quotas mínimas de trabalhadores dos serviços sociais\]](#). Este documento destina-se a ajudar os governos e outros decisores políticos a identificar o número mínimo necessário de trabalhadores do serviço social para fornecer os serviços e a assistência necessários, tanto em âmbito nacional como em contextos locais específicos.¹¹⁰ Além disso, desenvolveu-se as [Guidance and tool for costing the social service](#)

[workforce \[Orientações e ferramentas sobre o custo dos trabalhadores do serviço social\]](#) para orientar os políticos e os responsáveis na tomada de decisões sobre como aplicar um conjunto de variáveis ao seu contexto específico para calcular os custos dos recursos humanos necessários para atingir um número mínimo de assistentes sociais por população.

Além disso, para assistir às crianças com risco ou não de perder o cuidado parental de maneira eficaz, a equipa de trabalho deve ter uma formação contínua, uma supervisão regular, orientação e mentoria para compreender e implementar, de forma eficiente, os protocolos de avaliação e gestão de caso, utilizar as suas ferramentas de forma adequada e aderir a seus princípios.¹¹¹ Um exemplo é fornecido no quadro 4. Ademais, a equipe de trabalho deve ser auxiliada por meio da implementação de políticas e práticas que promovam a satisfação e a vontade de permanecer no emprego.¹¹² Para isso, é necessário proporcionar oportunidades de desenvolvimento profissional contínuo e facilitar o contacto dos assistentes sociais com os seus homólogos, bem como proporcionar a partilha de experiências.

QUADRO 4**Fortalecimento dos trabalhadores dos serviços sociais para uma avaliação e gestão de caso eficaz como parte das reformas dos cuidados alternativos na Zâmbia¹¹³**

Na Zâmbia, o UNICEF trabalhou com o Departamento de Bem-Estar Social e a Universidade da Zâmbia para desenvolver dois módulos de formação sobre cuidados alternativos e procedimentos de avaliação e gestão de caso para a formação em serviço de Agentes do Bem-Estar Social do Distrito (DSWOs). Os módulos incluem:

- Enquadramentos jurídicos nacionais e internacionais em matéria de cuidados alternativos.
- A importância central de dar assistência às famílias e prevenir a separação.
- A tomada de decisões no âmbito da prestação contínua de cuidados a crianças em risco de separação ou que necessitam de cuidados.
- Como usar ferramentas de avaliação e gestão de caso para o planeamento, a monitorização e a revisão dos cuidados alternativos.

Os DSWOs passam duas semanas na sala de

aula a receber este treino. Quando regressam aos seus locais de trabalho, cada um é orientado na avaliação e gestão de caso selecionados para aprofundar os seus conhecimentos e competências.¹¹⁴ A supervisão remota contínua e a orientação entre colegas são fornecidas por um grupo WhatsApp criado como parte deste processo, o qual se revelou particularmente útil. O grupo WhatsApp permite que os Agentes do Bem-Estar Social em todo o país partilhem as melhores práticas e as dificuldades e procurem orientação sobre casos ativos. Dessa forma, os supervisores e os gestores recebem uma visão dos problemas enfrentados pelas DSWOs para que possam identificar necessidades comuns de apoio e orientar os assistentes sociais nesse sentido. A plataforma também ajuda a gerar estudos de caso para a formação contínua em funcionamento e para os novos cursos de serviço social da Universidade da Zâmbia do Departamento de Serviço Social.

- 3 Continuidade do serviço.** Para responder eficazmente as diversas necessidades das crianças e das famílias, é necessário desenvolver uma gama abrangente de serviços no sistema de cuidados alternativos. A existência de uma continuidade de serviços permite que as necessidades de proteção singulares e multifacetadas das crianças sejam atendidas mediante encaminhamentos de avaliação e gestão de caso. Estes incluem:
 - Serviços para evitar a separação familiar. Pode tratar-se de aconselhamento e terapia, assistência educativa, formação em competências parentais, assistência médica e cuidados de saúde, assistência prática para responder a necessidades específicas (por exemplo, moradia segura e estável) e assistência jurídica ou financeira. O apoio financeiro e de subsistência pode incluir transferências de dinheiro, formação profissional ou acesso a atividades geradoras de rendimentos.
 - Prestação de serviços de cuidados alternativos e de adoção, em conformidade com as normas e diretrizes existentes.¹¹⁵ Notavelmente, uma variedade de opções fornecidas em configuração familiar deve estar disponível, juntamente com um procedimento bem estabelecido e sistemático para determinar a opção mais adequada mediante um processo conhecido como “Decisão de poder de tutela” (gatekeeping).¹¹⁶
- 4 Mecanismos de coordenação e encaminhamento.** Atender às necessidades das crianças com risco ou não de perderem os cuidados parentais requer a ação de uma série de setores, incluindo a proteção das crianças, a educação, a saúde, a proteção social/auxílio financeiro e justiça. Uma abordagem multisetorial requer mecanismos de coordenação e encaminhamentos para evitar soluções paralelas e garantir que um processo perfeito aconteça para que indivíduos ou famílias sejam encaminhados de um serviço para outro.¹¹⁷ Para tal, é necessário:
 - Estabelecer estruturas de coordenação a vários níveis.
 - Harmonizar os instrumentos de avaliação e gestão de caso e os procedimentos operacionais padrão em todos os setores e desenvolver protocolos ou procedimentos de encaminhamento que definam as funções e as responsabilidades das agências participantes (ver exemplo no Quadro 5).
 - Esclarecer qual agência ou autoridade é responsável pela prestação de serviços específicos a quem e onde (designada por via de encaminhamento).¹¹⁸

QUADRO 5**Integração da avaliação e gestão de caso de crianças vulneráveis, Gana**

A iniciativa de Serviços Sociais Integrados (ISS-Integrated Social Services) procura melhorar o cuidado e a proteção das crianças vulneráveis, reforçando a colaboração intersetorial entre o bem-estar social, a proteção social e os agentes de saúde, seja de maneira descentralizada que em âmbito nacional. A iniciativa usa o sistema de bem-estar social como ponto de partida. As intervenções centram-se na elaboração de mecanismos de coordenação, procedimentos, formação e sistemas de gestão de dados necessários para dar apoio às ligações e aos encaminhamentos intersetoriais. O ISS baseia-se no Programa Coordenado e no Quadro Nacional de Políticas de Desenvolvimento de Médio Prazo 2018–2021 e 2022–2025 (NMTDPF -Coordinated Programme and the National Medium-Term Development Policy Framework).

Como parte desta iniciativa, foram desenvolvidos Inter-sectoral standard operating procedures for child protection and family welfare (ISSOP) [Procedimentos operacionais padrão intersectoriais para a proteção da criança e o bem-estar da família] para simplificar a avaliação e gestão de caso. O ISSOP fornece um quadro harmónico de normas, princípios e procedimentos acordados para que todas as partes interessadas na proteção das crianças e no bem-estar das famílias compreendam as funções e responsabilidades de cada um. O ISSOP ajuda a

responsabilizar as partes interessadas mutuamente e os beneficiários para os quais eles trabalham, identifica procedimentos específicos para o uso de formulários, ferramentas e guias pelos serviços sociais e por outras partes interessadas principais. Os guias, as ferramentas e os formulários presentes no ISSOP foram concebidos para melhorar a qualidade dos serviços sociais.

Além disso, foi desenvolvido um Sistema de Gestão da Informação do Bem-Estar Social (SWIMS – Social Welfare Information Management System) para documentar e relatar a prestação de serviços de bem-estar social, com base em formulários nacionais padrão de recolha de dados, fluxos de trabalho, percursos de encaminhamento e procedimentos operacionais padrão. Este sistema online permite que os profissionais que atuam no caso a) registem detalhes de crianças vulneráveis e das suas famílias, as suas preocupações com a proteção e a configuração dos cuidados; b) encaminhem e transfiram casos para outros prestadores de serviços; c) realizem uma avaliação abrangente e desenvolvam planos de caso; e c) recolham, organizem e armazenem dados de forma segura para facilitar a partilha de dados a todos os níveis para reforçar processos e práticas. Garante que a informação precisa e atualizada seja acessível a todas as partes interessadas relevantes, respeitando simultaneamente os direitos de confidencialidade e de privacidade.

- 5 **Recursos financeiros e materiais.** Os recursos financeiros e materiais adequados são fundamentais para uma avaliação e gestão de caso eficaz. Por exemplo, os recursos financeiros fornecem os meios para recrutar e manter uma força de trabalho qualificada e permitir a aquisição de ferramentas e infraestruturas necessárias para que os profissionais que atuam no caso possam prestar serviços de forma eficiente. O acesso a recursos materiais adequados, como material de escritório, equipamentos e tecnologia garante que os profissionais que atuam no caso tenham as ferramentas necessárias à sua disposição para desempenhar as suas responsabilidades de forma eficaz, garantindo uma prestação de serviços de avaliação e gestão de caso adequada.
- 6 **Sistema de gestão da informação.** A gestão da informação desempenha um papel vital na eficácia da avaliação e gestão de caso, pois garante que a

informação precisa e em tempo hábil seja acessível a todas as partes interessadas envolvidas na assistência a crianças e famílias vulneráveis, facilitando a tomada de decisões e a prestação dos serviços. Os elementos essenciais da gestão da informação compreendem formulários e procedimentos padronizados de avaliação e gestão de caso, protocolos de proteção de dados, protocolos de partilha de informação e um sistema sólido de gestão da informação.¹¹⁹ O estabelecimento de sistemas sólidos de gestão da informação pode melhorar o processo de avaliação e gestão de caso e permitir a recolha, o armazenamento e a partilha de dados eficientes (ver a Quadro 5, para um exemplo do Gana). Um exemplo de um sistema de informação de gestão de informação é Primero/CPIMS+. O Primero/CPIMS+ oferece uma plataforma abrangente projetada para gerenciar casos de forma eficiente, garantindo que as informações

essenciais sejam registadas, organizadas e acessíveis imediatamente quando necessário.

Cada vez mais, os países também estão a colocar a disposição ferramentas e plataformas de tecnologia da informação e comunicação (ICT) para auxiliar a avaliação e gestão de caso integrada. O uso de novas tecnologias, como telefones celulares, smartphones, tablets e computadores, podem tornar a avaliação e gestão de caso mais simples, mesmo em áreas remotas e mantendo a confidencialidade. Por exemplo, estas tecnologias podem melhorar a avaliação e gestão de caso, garantindo o acesso à informação em tempo real, melhorando a gestão da informação e o acompanhamento dos resultados em relação à criança e à família.¹²⁰ No entanto, o papel que as ICT

podem desempenhar, particularmente no que respeita à gestão da informação, não deve ser considerado isoladamente ou como uma solução independente. Pelo contrário, devem ser incluídas no processo de desenvolvimento de um sistema integrado de avaliação e gestão de caso.¹²¹

Além disso, é essencial seguir protocolos rigorosos de proteção de dados para salvaguardar a privacidade e a confidencialidade das informações sensíveis recolhidas durante o processo de avaliação e gestão de caso, garantindo o cumprimento de normas legais e éticas em relação à proteção da privacidade. Outros princípios de programação para utilizar as ICT para a avaliação e gestão de caso estão sintetizados no Quadro 6.

QUADRO 6

Princípios de programação para usar as ICT para a avaliação e gestão de caso integrada

1. Use as ICT para fortalecer um programa e não para recuperá-lo. Isto significa que os princípios fundamentais do programa têm de ser aplicados. No caso da avaliação e gestão de caso integrada, isso envolve percursos de encaminhamento, procedimentos operacionais padrão e funções e responsabilidades claramente definidas.
2. Sempre que possível, potencie as ferramentas e as plataformas ICT existentes, antes de desenvolver algo completamente novo.
3. Assegure que a proteção da criança e outros especialistas em programação liderem o processo de conceção e desenvolvimento, trabalhando em colaboração com especialistas em tecnologia.
4. Desde o início, a segurança dos dados, a privacidade e a confidencialidade devem ser fundamentais e devem ser levadas em conta, com a contribuição de profissionais de todos os níveis.
5. Assegurar que os utilizadores percebam um benefício ao utilizar as ICT.
6. Considerar sistemas e questões de interoperabilidade para a divulgação segura e controlada de dados adequados. A recolha de informações e de dados pessoais desencadeia questões delicadas sobre em que circunstâncias e com quem podem ser partilhadas tais informações. À medida que os sistemas de informação forem cada vez mais ligados a serviços e mecanismos de encaminhamento, devem ser desenvolvidas normas de divulgação.
7. Assegure que há capacidade para gerir o sistema e para resolver problemas e que o sistema funcione da maneira mais simples possível.
8. Determine como as informações e os dados serão geridos e visualizados e planear isto a partir do design inicial.

Fonte: UNICEF (2017) *Integrating case management for vulnerable children: A process guide for assessing and developing an integrated case management system in Eastern and South Africa [Integrando a avaliação e gestão de caso de crianças vulneráveis: um guia de processo para avaliar e desenvolver um sistema integrado de avaliação e gestão de casos na África Oriental e Austral]*.

7 **Participação infantil e envolvimento familiar e da comunidade.** As famílias e as comunidades mais alargadas são as principais fontes de apoio para as crianças da África Oriental e Austral que não podem ser cuidadas pelos pais.¹²² O envolvimento bem-sucedido com famílias e comunidades é, portanto, essencial no desenvolvimento e implementação de planos de caso. Isto pode envolver a utilização de membros da família alargada ou da comunidade para dar apoio a famílias vulneráveis, ou pedir a membros da família alargada ou amigos

da família que cuidem das crianças quando os pais não conseguem ou não podem.¹²³ Os membros da comunidade podem fornecer apoio informal ou assumirem um papel mais formal de voluntário da comunidade. Como observado acima, a participação da família e da criança é um princípio fundamental da avaliação e gestão de caso, e as crianças devem ser consultadas em todas as decisões que as afetam. As crianças também podem atuar no apoio umas às outras como, por exemplo, grupos de apoio formados por crianças reintegradas.

Avaliação da qualidade do sistema de avaliação e gestão de caso

Avaliar a qualidade da avaliação e gestão de caso é essencial para garantir uma assistência eficaz e eficiente às crianças e famílias que enfrentam a adversidade. Isto implica avaliar como os sistemas de avaliação e gestão de caso operam e funcionam, com o objetivo de aumentar a sua eficácia, ou seja, garantir que as crianças e as famílias recebam o apoio de que necessitam em tempo hábil, de maneira sistemática e eficaz. Ao avaliarem sistematicamente a qualidade dos

serviços de avaliação e gestão de caso, as organizações podem cumprir a sua responsabilidade de prestar uma assistência personalizada e reativa que responda às necessidades e dificuldades específicas das crianças e das famílias.

Para facilitar este processo, foram desenvolvidos vários quadros de avaliação de qualidade e um conjunto de ferramentas a serem adaptados ao contexto (ver Quadro 7).

QUADRO 7

Quadros de avaliação de qualidade para a avaliação e gestão de caso

O [Quadro de avaliação da qualidade da avaliação e gestão de caso \(QAF- Case management quality assessment framework\)](#), desenvolvido pela Alliance for Child Protection in Humanitarian Action, fornece um quadro e ferramentas para avaliar como um sistema de avaliação e gestão de caso específico opera e funciona e, por extensão, como pode ser melhorado. Embora desenvolvido para ser utilizado em contextos humanitários, pode ser adaptado também para ambientes de desenvolvimento. O QAF inclui oito dimensões principais nas quais é avaliada a avaliação e gestão de caso num contexto específico. Estas focam-se a) na resposta e nos processos de avaliação e gestão de caso, b) nos fatores/sistemas que precisam de ser

implementados para que a avaliação e gestão de caso seja eficaz, e c) se o acompanhamento, a responsabilidade e os processos de aprendizagem são adequados.

O [Case management toolkit: A user's guide for strengthening case management services in child welfare \[Ferramentas para a avaliação e gestão de casos: Um guia do usuário para fortalecer os serviços de avaliação e gestão de caso no bem-estar infantil\]](#) fornece um quadro de avaliação abrangente para analisar os sistemas atuais, os procedimentos e as práticas em relação às normas internacionais e às práticas profissionais de avaliação e gestão de processos, tanto em relações aos casos como em relação sistema.

Conclusão

Uma avaliação e gestão de caso eficaz é parte fundamental das estratégias da reforma dos cuidados alternativos. A avaliação e gestão de caso pode contribuir para a prevenção da separação, a tomada de decisões eficazes em relação aos cuidados, a assistência às crianças em cuidados alternativos e a reintegração sustentável e segura nas famílias.

A avaliação e gestão de caso é necessária para crianças em cuidados alternativos formais ou reintegradas nas famílias após períodos prolongados de cuidados formais. No entanto, a avaliação e gestão de caso pode não ser necessária para todas as crianças em risco de separação ou em arranjos de cuidados de parentesco informais. Para estes grupos, é muito pouco provável que a avaliação e gestão de caso seja necessária onde os riscos são baixos, as necessidades não são complexas e os fatores estruturais, como a pobreza, são as principais preocupações. Por isso, é importante desenvolver critérios específicos para o contexto para determinar situações que requerem a ativação da avaliação e gestão de caso. Isto garante que esta abordagem útil, porém intensiva, possa ser direcionada para as crianças e famílias que mais necessitam.

Uma avaliação e gestão de caso eficaz baseia-se num sistema de cuidados sólido e funcional, que inclui legislação e orientação, voluntários e profissionais com formação adequada, assistência e volume de casos, mecanismos de coordenação e encaminhamento, serviços adequados e a participação da criança e da comunidade. A gestão da informação também desempenha um papel crucial para que a avaliação e gestão de caso seja eficaz. Monitorizar e examinar a qualidade da avaliação e gestão de caso é essencial para garantir que as crianças e as famílias recebam uma ajuda eficaz e eficiente. É vital evitar transpor diretamente práticas de avaliação e gestão de caso de um contexto para outro sem uma adaptação adequada.

Para concluir, uma avaliação e gestão de caso bem direcionada, que leva em consideração as especificidades do contexto e que funcione como parte de um sistema de cuidados mais amplo pode fazer muito para garantir que as crianças vulneráveis cresçam em famílias seguras e prósperas, o que é fundamental para que alcancem os seus direitos.

Anexo: Fontes sobre avaliação e gestão de casos

Orientação de avaliação e gestão de casos especificamente relacionados com os cuidados das crianças na África Oriental e Austral

- Changing the Way We Care (2023) [Case management: A scalable model for reintegration of children without parental care in Kenya \[Avaliação e gestão de casos: um modelo expansível para a reintegração de crianças sem cuidados parentais no Quênia\]](#).
- Changing the Way We Care (2023) [Disability measurement in residential care facilities in Kenya and its role within case management \[A avaliação das deficiências em instalações de cuidados residenciais no Quênia e o seu papel na avaliação e gestão de casos\]](#).
- Changing the Way We Care (2023) [Reunification and reintegration of children with disabilities into family care: Guidance for residential care facilities & case management teams \[Reunificação e reintegração de crianças com deficiência nos cuidados familiares: orientações para instalações em cuidados residenciais e equipas de avaliação e gestão de casos\]](#).
- Department of children's services, Kenya (2019) [Caseworker's guidebook: Case management for reintegration of children into family or community-based care \[Manual do assistente social: avaliação e gestão de casos para a reintegração de crianças na família ou na comunidade\]](#).
- Learning brief on family and workforce strengthening and case management: [The importance of integrating family strengthening, reunification, case management and workforce strengthening \[A importância de integrar o fortalecimento da família, a reunificação, a avaliação e gestão de casos e o fortalecimento da mão de obra\]](#).
- Ministry of Community Development and Social Services (2023) *Children in alternative care: A case management guidance note for social welfare officers. [Crianças em cuidados alternativos: uma nota de orientação sobre a avaliação e gestão de casos para agentes de bem-estar social]* Zambia.
- Ministry of Gender, Labour, and Social Development (2019) *Case management for separated children in Uganda: Standard operating procedures and tools. [Avaliação e gestão de casos para crianças separadas no Uganda: Procedimentos e instrumentos operacionais padrão]* Kampala, MGLSD.
- National Council for Children's Services (2023) [National guidelines for transitioning childcare system in Kenya \[Orientações nacionais para a transição do sistema de cuidados alternativos infantis no Quênia\]](#).
- Republic of Kenya (2021) [Case worker's handbook: Case management for reintegration of children into family- or community-based care \[Guia de mão do assistente social: avaliação e gestão de casos para a reintegração de crianças na família ou na comunidade\]](#).

Orientação geral da avaliação e gestão de casos para proteção de crianças da África Oriental e Austral

- Ministry of Community Development and Social Services, Zambia (2023) *Statutory case management handbook [Manual estatutário da avaliação e gestão de caso]*. Lusaka: MCDSS, Zambia.
- Ministry of Gender, Children and Social Protection, Ghana (2018) *Case management standard operating procedures for children in need of care and protection in Ghana [Procedimentos operacionais padrão de avaliação e gestão de casos padera crianças que necessitam de cuidados e proteção no Gana]*.
- Ministry of Gender, Labour, and Social Development, Uganda (2016) [A handbook for case management in child protection: A resource guide for multi-sectoral case management agencies in Uganda \[Um manual para a avaliação e gestão de caso na proteção da criança: um guia de recursos para agências multissetoriais de avaliação e gestão de casos no Uganda\]](#).
- Ministry of Gender, Labour, and Social Development, Uganda (2019) [Case management standard operating procedures for child programming in Uganda \[Procedimentos operacionais padrão de avaliação e gestão de caso para os programas infantis no Uganda\]](#).
- Ministry of Labour and Social Protection, Kenya (2019) [Guidelines on child protection case management and referral in Kenya \[Orientações sobre a avaliação e gestão e o encaminhamento de casos de proteção da criança no Quênia\]](#), 2018.
- National Child Development Agency, Rwanda (2022) *National child protection case management framework of Rwanda [Quadro nacional da proteção da criança de avaliação e gestão de caso]*

- The Government of Malawi (2015) [Child protection case management framework, training manual and booklet \[Quadro da proteção da criança de avaliação e gestão de caso, manual de formação e cartilha\]](#).

Orientação global sobre a avaliação e gestão de caso para a proteção das crianças

- The Alliance for Child Protection in Humanitarian Action (2019) [Interagency guidelines for case management and child protection \[Orientações interagências para a avaliação e gestão de casos e a proteção de crianças\]](#).
- The Alliance for Child Protection in Humanitarian Action (2019) [Case management quality assessment framework \[Quadro de avaliação da qualidade da avaliação e gestão de caso\] \(QAF\)](#).
- Partnerships for Every Child (2016) [A Common Assessment Form: A guide to assessment and interdisciplinary case management for providing help to children and families at risk or in a difficult situation \[Um formulário de avaliação comum: um guia para a avaliação e a gestão interdisciplinar de casos para prestar ajuda a crianças e famílias em risco ou em situação difícil\]](#).

Avaliação e gestão de casos integrada

- UNICEF (2017) [Integrating case management for vulnerable children: A process guide for assessing and developing an integrated case management system in Eastern and South Africa \[Integrando a avaliação e gestão de caso de crianças vulneráveis: um guia de processo para avaliar e desenvolver um sistema integrado de avaliação e gestão de casos na África Oriental e Austral\]](#).

Conferência de casos

- Changing the Way We Care (2023) [Standard operating procedures for case conferencing \[Procedimentos operacionais padrão para conferências de caso\]](#).

Determinação dos melhores interesses

- UNHCR (2021) [UNHCR Best Interests Procedure \(BIP\) guidelines: Assessing and determining the Best](#)

[Interests of the Child \[Diretrizes do procedimento dos melhores interesses do ACNUR \(BIP\): Avaliar e determinar os melhores interesses da criança\]](#).

- UNHCR [Best Interests Procedure for refugee and asylum-seeking children at risk \[Procedimento para os Melhores Interesses do ACNUR para crianças refugiadas e requerentes de asilo em situação de risco\]](#). Um curso online de microaprendizagem autônoma sobre o Procedimento dos Melhores Interesses para crianças requerentes de asilo e refugiadas em situação de risco.

Avaliação e gestão de casos para crianças com deficiência

- Sammon, E.M. and Burchell, G. (2018) [Family care for children with disabilities: Practical guidance for frontline workers in low- and middle-income countries \[Cuidados familiares de crianças com deficiência: orientações práticas para profissionais da linha da frente em países de baixo e médio rendimento\]](#).
- National Child Development Agency, Rwanda (2021) [Inclusive case management for children's reintegration. Training module for the Social Service Professionals. Participants Handbook \[Avaliação e gestão inclusiva de casos para a reintegração de crianças. Módulo de formação para os profissionais de serviço social. Manual do Participante\]](#)
- National Child Development Agency, Rwanda (2021) [Inclusive case management for children's reintegration. Training module for the social service professionals. Facilitators Manual \[Gestão inclusiva de casos para a reintegração de crianças. Módulo de formação para os profissionais de serviço social. Manual do Facilitador\]](#)
- National Child Development Agency, Rwanda (2021) [Operational Guidance on Inclusive Children's Reintegration \[Orientações operacionais sobre a reintegração inclusiva de crianças\]](#).
- UNICEF (2023) [Disability Inclusive Child Protection Competency Framework for Strengthening the Social Service Workforce \[Quadro de Competências para a Proteção Inclusiva de Crianças com Deficiência para o fortalecimento dos profissionais dos serviços sociais\]](#). New York: UNICEF.

Notas

- 1 United Nations (1989) *Convention on the rights of the child* [Convenção sobre os Direitos da Criança]. New York: United Nations, Art.9; African Union (1999) *African charter on the rights and welfare of the child* [Carta Africana dos Direitos e Bem-Estar da Criança]. Addis Abeba: African Union, Art. 19.
- 2 Child Protection Working Group (2014) *Inter-agency guidelines for case management and child protection* [Diretrizes interagências para a avaliação e gestão de casos e a proteção de crianças]. Geneva: Child Protection Working Group (CPWG), p.5. https://alliancecpha.org/sites/default/files/technical/attachments/cm_guidelines_eng_.pdf
- 3 Global Social Service Workforce Alliance (2018) *Core concepts and principles of effective case management. Approaches for the social service workforce.* [Conceitos e princípios fundamentais de uma avaliação e gestão de processos eficaz. Abordagens para os trabalhadores do serviço social.] <https://www.socialserviceworkforce.org/sites/default/files/uploads/Case-Management-Concepts-and-Principles.pdf>
- 4 Save the children 2011 citado em UNICEF (2017) *Integrating case management for vulnerable children: A process guide for assessing and developing an integrated case management system in Eastern and South Africa* [Integrando a avaliação e gestão de caso de crianças vulneráveis: Um guia de processo para avaliar e desenvolver um sistema integrado de avaliação e gestão de casos na África Austral e Oriental].
- 5 CPWG 2014; Alliance for Child Protection in Humanitarian Action (2021) *Community volunteers and their role in case management processes in humanitarian contexts: A comparative study of research and practice* [Os voluntários da comunidade e o seu papel nos processos de avaliação e gestão de casos em contextos humanitários: Um estudo comparativo da pesquisa e da prática], *cecm_-_report_-_low_res.pdf*
- 6 Save the Children (2011); CPWG
- 7 United Nations 1989; African Union 1999; United Nations (2010) *Guidelines for the alternative care of children* [Diretrizes para o cuidado alternativo de crianças].
- 8 Tolfree, D. (2006) *Facing the crisis: Supporting children to live in families in their communities.* [Fazer face à crise: Dar apoio às crianças para viverem em famílias nas suas comunidades.] First Resort Series. London, United Kingdom: Save the Children UK.
- 9 ACPF (2011) *Children with disabilities in Uganda: The hidden reality* [Crianças com deficiências no Uganda: a realidade escondida]. Addis Ababa: The African Child Policy Forum. [Children with disabilities in Uganda- The hidden realities.indd \(afr-can.org\)](#)
- 10 Equal Opportunities Commission and OHCHR (2018) *The rights of persons with disabilities in Uganda: An assessment of selected national laws in relation to the convention on the rights of persons with disabilities* [Os direitos das pessoas com deficiência no Uganda: uma avaliação de leis nacionais selecionadas em relação à convenção sobre os direitos das pessoas com deficiência]. Kampala: UN Office of the High Commissioner for Human Rights (OHCHR).
- 11 UNICEF e CTWWC (2023) *Building climate change into care reform in Eastern and Southern Africa* [A incorporação das alterações climáticas na reforma dos cuidados alternativos na África Oriental e Austral]. Nairobi: UNICEF.
- 12 Cantwell, N., Davidson, J., Elsley, S., Milligan, I. and Quinn, N. (2012) *Moving forward: Implementing the 'Guidelines for the alternative care of children'.* [Seguindo em frente: a implementação das "Diretrizes para o cuidado alternativo de crianças"] REINO UNIDO: Centre for Excellence for Looked After Children in Scotland.
- 13 Changing the Way We Care (2023a) *Disability measurement in residential care facilities in Kenya and its role within case management* [Avaliação das deficiências em instalações de cuidados residenciais no Quênia e o seu papel na avaliação e gestão de caso]. [ctwwc_disability_measurement_report_11may23_final_1.pdf \(bettercarenetwork.org\)](https://bettercarenetwork.org/sites/default/files/2023-07/insight_case_management_scalable_model.pdf)
- 14 Family for Every Child (2023) *How to support kinship care. Lessons learnt from around the world.* [Como auxiliar os cuidados de parentesco informais. Lições aprendidas em todo o mundo.] https://familyforeverychild.org/wp-content/uploads/2024/01/2559-FEC-Kinship-Care-Guideline_web.pdf
- 15 Family for Every Child 2023; SOS Children's Villages (2023) *Strengthening families. How family strengthening can help prevent the unnecessary separation of children from their families.* [Fortalecimento familiar. Como o fortalecimento familiar pode ajudar a evitar a separação desnecessária de crianças de suas famílias.] Europa Central e Oriental e Ásia Central. Áustria: SOS.
- 16 Changing the Way We Care (2023b) *Case management: A scalable model for reintegration of children without parental care in Kenya* [Avaliação e gestão de caso: um modelo escalável para a reintegração de crianças sem cuidados parentais no Quênia]. https://bettercarenetwork.org/sites/default/files/2023-07/insight_case_management_scalable_model.pdf
- 17 Changing the Way We Care (2023c) *Case management learning brief: How case management contributes to sustainable reintegration of children from residential care to family-based care and community services* [Síntese de aprendizagem sobre a avaliação e gestão de casos: como é que a avaliação e gestão de caso contribui para a reintegração sustentável das crianças em cuidados residenciais nos cuidados familiares e nos serviços da comunidade]. https://bettercarenetwork.org/sites/default/files/2023-09/learningbrief_cm_reintegrationcase_story_series_1.pdf
- 18 Para orientação prática sobre muitas das etapas e questões desta seção (ou seja, consentimento informado, gestão de dados), ver CPWG 2014.
- 19 Family for Every Child 2023; Changing the Way We Care (2023d) *Family strengthening support for families at risk of separation. Guidance on identification of and support to families at risk of separation and delivery of family strengthening activities.* [Assistência ao fortalecimento familiar para famílias em risco de separação. Orientações sobre a identificação e o apoio às famílias em risco de separação e a realização de atividades de fortalecimento familiar.] Texto não publicado. Nairobi: CTWWC.
- 20 Family for Every Child 2023; Changing the Way We Care 2023d; SOS 2023; Global Social Service Workforce Alliance 2018.
- 21 Family for Every Child 2023; Changing the Way We Care 2023d; SOS 2023; Global Social Service Workforce Alliance 2018.
- 22 Um sistema de avaliação e gestão de casos refere-se a um conjunto de elementos coordenados que se ligam uns aos outros e que são todos eles necessários para que o processo de avaliação e gestão de casos funcione (estes elementos incluem estruturas legais e políticas, funções e estruturas de implementação, recursos, força de trabalho disponível, programas e serviços e gestão, acompanhamento e avaliação de dados). Maestral, UNICEF (2017) *Integrating case management for vulnerable children: A process guide for assessing and developing an integrated case management system in Eastern and South Africa* [Integrando a avaliação e gestão de caso de crianças vulneráveis: Um guia de processo para avaliar e desenvolver um sistema integrado de avaliação e gestão de caso na África Austral e Oriental]. <https://bettercarenetwork.org/sites/default/files/Integrating-Case-Management-for-Vulnerable-Children.pdf>
- 23 Proudlock, P. (2020) *Orphaned and abandoned children in the care of family members - commentary on the children's amendment bill.* [Crianças órfãs e abandonadas em cuidados de parentesco - comentário à proposta de alteração da lei da criança.] South Africa: Universities of Cape Town and Pretoria.
- 24 Proudlock 2020; Children's Institute, Centre for Child Law and Children in Distress Network (2022) *The CSG 'Top-up' for orphans. Frequently asked questions* [O "suplemento" CSG para os órfãos. Perguntas mais frequentes.]. South Africa: Children's Institute, Centre for Child Law and Children in Distress Network.

- 25 Family for Every Child 2023
- 26 Nem todos os princípios descritos nas diretrizes interagências sobre a avaliação e gestão de caso e proteção de crianças estão listados aqui.
- 27 Inter-Agency Group on Children's Reintegration (2016) *Guidelines on Children's Reintegration [Diretrizes sobre a reintegração das crianças]*. <https://bettercarenetwork.org/sites/default/files/Guidelines%20on%20Children%27s%20Reintegration%20DIGITAL%20.pdf>
- 28 Konstantopoulou, F. and Mantziou, I. (2020) Maltreatment in residential child protection care: A review of the literature. [Maus-tratos em cuidados residenciais de proteção à criança: uma revisão da literatura.] *Dialogues in Clinical Neuroscience & Mental Health* 3.2: 99–108; Sherr, L., Roberts, K.J. and Gandhi, N. (2017) Child violence experiences in institutionalised/orphanage care. [Experiências de violência infantil em instituições/orfanatos.] *Psychology, Health & Medicine* 22(sup1): 31–57.
- 29 Ministry of Health (2018) *Violence against children and youth with disabilities in institutional settings in Rwanda. A qualitative study [Violência contra crianças e jovens com deficiência em ambientes institucionais no Ruanda. Um estudo qualitativo]*. Kigali: Ministry of Health.
- 30 Todas as decisões devem ser tomadas caso a caso, e os profissionais que atuam no caso devem respeitar plenamente o direito da criança de ser consultada e ter os seus pontos de vista devidamente considerados, de acordo com as suas capacidades em evolução e com base no seu acesso a todas as informações necessárias. Todos os esforços devem ser feitos para que essa consulta e o fornecimento de informações sejam realizados no idioma de preferência da criança.
- 31 Cantwell et al. 2012.
- 32 CPWG 2014 .
- 33 Cantwell et al. 2012.
- 34 CPWG 2014 .
- 35 CPWG 2014.
- 36 CPWG 2014.
- 37 Department of Children's Services (2019) *Caseworker's guidebook: Case management for reintegration of children into family or community based care [Manual do assistente social: avaliação e gestão de caso para a reintegração de crianças na família ou na comunidade]*. Kenya: Department of Children's Services. [Caseworker's Guidebook \[Manual do assistente social\]](https://www.dcs.go.ke/Caseworker%20Guidebook%20Manual%20do%20assistente%20social)
- 38 Maestral, UNICEF 2017.
- 39 CPWG 2014, p.17.
- 40 CPWG 2014, p.17.
- 41 CPWG 2014, p.17.
- 42 CPWG 2014, p.17.
- 43 Inter-Agency Group on Children's Reintegration 2016.
- 44 Inter-Agency Group on Children's Reintegration 2016.
- 45 Ministry of Gender, Labour, and Social Development (2019) *Case management for separated children in Uganda: Standard operating procedures and tools [Avaliação e gestão de casos para crianças separadas no Uganda: Procedimentos e instrumentos operacionais padrão]*. Kampala: MGLSD; Ministry of Gender, Labour, and Social Development (2016) *A Handbook for Case Management in Child Protection: A resource guide for multi-sectoral case management agencies in Uganda [Um Manual para a Avaliação e gestão de Casos na Proteção da Criança: um guia de recursos para agências de avaliação e gestão de casos multissetoriais no Uganda]*.
- 46 Inter-Agency Group on Children's Reintegration 2016.
- 47 Inter-Agency Group on Children's Reintegration 2016.
- 48 CPWG 2014 .
- 49 Ministry of Gender, Labour, and Social Development 2019.
- 50 4 Children (2017) *Good practices in case management. How your OVC program can be ready for a site improvement monitoring system (SIMS) assessment [Boas práticas na gestão de casos. Como é que o seu programa OVC (Órfãos e Crianças Vulneráveis) pode estar pronto para uma avaliação do sistema de monitorização de melhoria do local (SIMS)]*. https://ovcsupport.org/wp-content/uploads/2017/09/17OS388-SIMS-case-management_FINAL_ONLINE.pdf
- 51 Inter-Agency Group on Children's Reintegration 2016.
- 52 Kirmayer, L. (2012) Cultural competence and evidence-based practice in mental health: Epistemic communities and the politics of pluralism. [Competência cultural e prática baseada em dados concretos no domínio da saúde mental: comunidades epistémicas e a política do pluralismo.] *Soc Sci Med* 75.2: 249–56; Wessells, M.G. (2015) Bottom-up approaches to strengthening child protection systems: Placing children, families, and communities at the centre. [Abordagens de baixo para cima para fortalecer os sistemas de proteção da criança: as crianças, as famílias e as comunidades no centro.] *Child Abuse & Neglect* 43: 8–21.
- 53 <https://bettercarenetwork.org/sites/default/files/2022-02/cecm-report-low-res.pdf>
- 54 NCDCA and UNICEF (2023) *The Inshuti z'Umuryango: The volunteers helping keep children safe in Rwanda. [Os Inshuti z'Umuryango: os voluntários que ajudam a manter as crianças seguras no Ruanda.] Results brief*. Obtido em: https://bettercarenetwork.org/sites/default/files/2023-04/result_brief.pdf
- 55 CPWG 2014.
- 56 4 Children 2017.
- 57 GSWA 2014; CPWG 2014.
- 58 4 Children (2019) Case conferencing: An innovative approach to addressing complex needs of vulnerable children. [Conferência de casos: uma abordagem inovadora para responder às necessidades complexas das crianças vulneráveis.] [case conferencing an innovative approach.pdf \(crs.org\)](https://www.4children.org/~/media/4C/Case%20conferencing%20an%20innovative%20approach%20.pdf)
- 59 Ministry of Labour and Social Protection (2018) *Guidelines on child protection case management and referral in Kenya [Orientações sobre a avaliação e gestão e o encaminhamento de casos de proteção da criança no Quênia], 2018*.
- 60 Davis, R.T. and Simmel, C. (2014) *Case management toolkit: A user's guide for strengthening case management service in child welfare [Conjunto de ferramentas de avaliação e gestão de caso: um guia do utilizador para melhorar o serviço de avaliação e gestão de casos em matéria de proteção de crianças]*. <http://www.iss-usa.org/uploads/File/Case%20Management%20Toolkit.pdf>
- 61 CPWG 2014
- 62 CPWG 2014 .
- 63 Ministry of Gender, Labour, and Social Development (2019) *Case management for separated children in Uganda: Standard operating procedures and tools [Avaliação e gestão de casos de crianças separadas no Uganda: procedimentos e ferramentas operacionais padrão]*. Kampala, MGLSD.
- 64 Alliance for Child Protection in Humanitarian Action 2014.
- 65 A avaliação deve seguir as quatro fases descritas nas orientações interagências sobre a avaliação e gestão de caso e proteção de crianças (CPWG 2014) (see p. 54).
- 66 Ministry of Gender, Labour, and Social Development 2019; Ministry of Community Development and Social Services (2023) *Children in alternative care: A case management guidance note for social welfare officers [Crianças em cuidados alternativos: uma nota de orientação sobre a avaliação e gestão de caso para agentes de bem-estar social]*. Zambia.
- 67 CPWG 2014
- 68 CPWG 2014
- 69 Ministry of Community Development and Social Services 2023.
- 70 CPWG 2014 , p. 54.
- 71 Davis e Simmel 2014; CPWG 2014.
- 72 Ministry of Labour and Social Protection (2019) *Guidelines for child protection case management and referral in Kenya [Orientações para a avaliação e gestão de caso e encaminhamentos da proteção da*

- criança no Quênia], 2019. Guidelines on Child Protection Case Management and Referral in Kenya, 2019.
- 73 CPWG 2014 , p. 59.
- 74 Save the Children 2011.
- 75 Ministry of Community Development and Social Services 2023.
- 76 Sinclair, I., Baker, C., Lee, J. and Gibbs, I. (2007) *The pursuit of permanence: A study of the English childcare system [A procura da permanência: um estudo do sistema inglês de cuidados infantis]*. London: Jessica Kingsley.
- 77 Schofield, G., Beek, M. and Ward, E. (2012) Part of the family: Planning for permanence in long-term family foster care. [Parte da família: planeamento da permanência em famílias de acolhimento de longa duração.] *Children and Youth Services Review* 34.1: 244–253
- 78 Cantwell et al. 2012.
- 79 Government of Rwanda (2022) *National Child Protection Case Management Framework of Rwanda*. Rwanda : Government of Rwanda
- 80 Inter-Agency Group on Children's Reintegration 2016.
- 81 CPWG 2014, p. 59.
- 82 Ministry of Community Development and Social Services 2023.
- 83 Delap, E. (2021) *Caring systems. Maximising synergies between care reform and children protection system strengthening in Eastern and Southern Africa*. [Sistemas de cuidados. Otimização das sinergias entre a reforma dos cuidados alternativos e o fortalecimento do sistema de proteção das crianças na África Oriental e Austral]. Kenya: UNICEF
- 84 UNICEF and CTWWC (2024) *Strengthening families to prevent separation*. [Fortalecimento familiar para evitar separações] Nairobi: UNICEF.
- 85 [National Case Management System for the Welfare and Protection of Children in Zimbabwe \[Sistema Nacional de Avaliação e Gestão de Caso para o Bem-Estar e Proteção das Crianças no Zimbábue\] 2017](#)
- 86 https://bettercarenetwork.org/sites/default/files/18OS-34655_Referrals-Mech_FINAL.pdf
- 87 National Child Protection Case Management Framework of Rwanda 2022; [National Case Management System para o Welfare and Protection of Children in Zimbabwe 2017](#)
- 88 Ministry of Gender, Labour and Social Development 2019; National Child Protection Case Management Framework of Rwanda 2022.
- 89 <https://www.unicef.org/rwanda/media/1656/file/2019-Programme-Brief-Building-Social-Workforce.pdf>
- 90 4 Children 2017.
- 91 CPWG 2014; [National Case Management System \(bettercarenetwork.org\)](#)
- 92 UN 2010.
- 93 CPWG 2014.
- 94 Key informant interview with head of alternative care unit [Entrevista de informante-chave com o chefe da unidade de cuidados alternativos], Uganda.
- 95 Ministry of Gender, Labour and Social Development 2019
- 96 CPWG 2014, p. 68.
- 97 CPWG 2014.
- 98 CPWG 2014.
- 99 CPWG 2014.
- 100 CPWG 2014, p. 68.
- 101 UNICEF (2021) *Caring systems. Maximising synergies between care reform and child protection system strengthening in Eastern and Southern Africa [Sistemas de cuidados. Otimização das sinergias entre a reforma dos cuidados alternativos e o fortalecimento do sistema de proteção das crianças na África Oriental e Austral]*. <https://www.unicef.org/esa/media/10911/file/Caring-Systems-2021.pdf>
- 102 UNICEF 2021.
- 103 A influência das políticas, leis, regulamentos e padrões na avaliação e gestão de casos, conforme discutido no [World Vision's paper A Systems Approach to Child Protection \[Artigo da World Vision Uma abordagem de sistemas para a proteção infantil\]](#)
- 104 O processo de avaliação e gestão de casos deve ser baseado em procedimentos reconhecidos e acordados que são documentados (por escrito) e seguidos, de forma consistente, por todas as partes interessadas envolvidas no processo.
- 105 Ministry of Labour and Social Protection 2019.
- 106 Fonte: [Care reform in Zambia: A virtual study tour \[Reforma dos cuidados alternativos na Zâmbia: Uma visita de estudo virtual\]](#)
- 107 Better Care Network and Global Social Service Workforce Alliance (2014) *Working paper on the role of social service workforce development in care reform [Documento de trabalho sobre o papel do desenvolvimento da mão de obra dos serviços sociais na reforma dos cuidados de alternativos]*. Washington, DC: IntraHealth International. [The Role of Social Service Workforce Strengthening in Care Reforms_0.pdf](#)
- 108 As agências devem considerar a diversidade dos seus trabalhadores, considerando fatores como etnia, género, orientação sexual e religião.
- 109 Child Welfare Information Gateway (2022) *Caseload and workload management [Gestão da Carga de casos e de Trabalho]*. [Caseload and Workload Management \(childwelfare.gov\)](#)
- 110 [Guidance on Developing Minimum Social Service Workforce Ratios \[Orientações sobre o desenvolvimento de quotas mínimas de trabalhadores dos serviços sociais\]](#).
- 111 Global Social Service Workforce Alliance 2018.
- 112 Global Social Service Workforce Alliance 2018.
- 113 Fonte: [Care reform in Zambia: A virtual study tour \[Reforma dos cuidados alternativos na Zâmbia: Uma visita de estudo virtual\]](#)
- 114 Fonte: [Care reform in Zambia: A virtual study tour \[Reforma dos cuidados alternativos na Zâmbia: Uma visita de estudo virtual\]](#)
- 115 Partnerships for Every Child (2016) *A common assessment form: A guide to assessment and interdisciplinary case management for providing help to children and families at risk or in a difficult situation [Um formulário de avaliação comum: um guia para a avaliação e a gestão interdisciplinar de casos para ajudar as crianças e as famílias em risco ou em situação difícil]*. <https://www.socialserviceworkforce.org/resources/common-assessment-form-guide-assessment-and-interdisciplinary-case-management-providing>
- 116 A Decisão de poder de tutela engloba um processo sistemático e reconhecido que serve a múltiplos objetivos. Em primeiro lugar, é utilizado para avaliar se uma criança necessita de colocação em cuidados alternativos ou se pode ser assistida no seio da sua família. Em segundo lugar, se necessário, a Decisão de poder de tutela consiste em encaminhar a criança e a sua família a formas adequadas de assistência e a outros serviços para melhorar o bem-estar de ambas. Por fim, desempenha um papel crucial em determinar, entre as opções disponíveis, a modalidade de cuidados alternativos que melhor se adapta à situação e às necessidades específicas da criança.
- 117 Maestral, UNICEF 2017.
- 118 Maestral, UNICEF 2017; Roelen, K., Long, S. and Edström, J. (2012) *Pathways to protection – referral mechanisms and case management for vulnerable children in Eastern and Southern Africa: Lessons learned and ways forward*. [Caminhos para a proteção - mecanismos de encaminhamento e avaliação e gestão de casos de crianças vulneráveis na África Oriental e Austral: Lições aprendidas e caminhos a seguir.] https://www.ids.ac.uk/download.php?file=files/dmfile/Pathwaystoprotection_finalreport_Jun12.pdf
- 119 Ministry of Community Development and Social Services (2018) *Assessment of case management systems for improved access to basic social services for vulnerable children and adolescents in Zambia*. [Avaliação dos sistemas de avaliação e gestão de caso para melhorar o acesso a serviços sociais básicos a crianças e adolescentes vulneráveis na Zâmbia] Lusaka: MCDSS, Zambia. [Zambia-SEEVCA-research-briefs-2018-case-management.pdf \(unicef.org\)](#)
- 120 Maestral, UNICEF 2017.
- 121 Maestral, UNICEF 2017.
- 122 Delap 2021
- 123 Delap 2021.

Para mais informações, contactar:

www.unicef.org

© United Nations Children's Fund (UNICEF)

Junho de 2024

unicef 
for every child