

MÓDULO 13: EXECUÇÃO DO PLANO DE COMUNICAÇÃO DURANTE UMA PANDEMIA GRAVE.

Este módulo lhe ajudará a:

Planejar uma *resposta* de comunicação como parte do plano de resposta municipal à pandemia.

Designar um coordenador de comunicações que lhe ajudará a liderar o plano e a organizar a *equipe de suporte de comunicações*.

Quem executará este módulo:

O Prefeito;

Um membro da *equipe municipal de liderança* ou da equipe local de resposta às emergências;

Um *porta-voz* autorizado, que pode ser um membro da equipe de suporte comunicações;

Um *assessor de imprensa* ou um funcionário da secretaria municipal de comunicação.

Durante emergências, tais como uma epidemia, as autoridades governamentais locais estarão em melhores condições de garantir o bem-estar público se houverem se preparado com antecedência. Uma das medidas mais importantes de *preparação* que seu município pode adotar é montar uma equipe de resposta à emergência, que inclua um especialista em comunicação e um plano para apresentar ao público informações indispensáveis, assim que a emergência ocorrer.

“As epidemias são inevitáveis e, frequentemente, são eventos imprevisíveis. O ambiente que rodeia uma epidemia é peculiar, em termos de saúde pública. Epidemias são frequentemente marcadas pela incerteza, confusão e uma sensação de urgência. A comunicação, geralmente realizada através dos meios de comunicação, é outra característica em torno da epidemia. Infelizmente, abundantes são os exemplos em que a falta de comunicação atrasou o controle das epidemias, minando a confiança e a obediência por parte do público e prolongando, desnecessariamente, a convulsão econômica, social e política. A Organização Mundial da Saúde (OMS) crer que chegou o momento de reconhecer que a habilidade no campo das comunicações se converteu em um elemento fundamental tão necessário ao controle das epidemias quanto o treinamento epidemiológico e as análises laboratoriais”.

- Guia da OMS para a comunicação sobre as epidemias.

Onde estão os planos e protocolos existentes em seu país?

A maioria dos países tem planos em nível nacional para atuar em caso de uma pandemia, mas poucos têm planos em nível municipal. *É muito importante que os planos municipais reflitam o planejamento a nível nacional e que todas as atividades de respostas municipais sejam coerentes com os objetivos, leis e políticas nacionais.* Se, entretanto, você não tem uma cópia do Plano Nacional de Resposta à Pandemia de seu país, comunique-se com o Ministério da Saúde ou busque o plano na página web do ministério. Também existe informação disponível na Organização Pan-americana de Saúde, no site: www.paho.org. É possível que seu país também tenha um plano de comunicação em caso de uma emergência que você deverá seguir.

É provável que existam planos a nível nacional, municipal e distrital para responder a desastres em geral. Os comitês e planos de desastre a nível municipal são uma base da qual você pode partir para criar o seu próprio plano de resposta à pandemia, e um comitê de desastres pode muito bem tornar-se a equipe de gerenciamento municipal multissetorial que você necessita para sua resposta à pandemia.

Qual é o marco legal de seu país e de seu município?

Qualquer resposta que você adotar para garantir a saúde e a segurança de sua comunidade deve estar de acordo com as leis e os regulamentos existentes em seu país e em seu município. As leis e os regulamentos foram promulgados para prevenir, proteger e controlar as doenças que ameaçam o bem-estar da população. As leis, as políticas, os programas e os fundos apropriados existentes devem ser considerados enquanto você planeja e implementa uma resposta a nível municipal durante uma grave pandemia de influenza. Ter um profundo conhecimento do marco legal é essencial para garantir uma resposta eficiente durante a crise. A preparação municipal inclui identificar e abordar qualquer lacuna dentro do marco legal referente às atividades de resposta.

EXEMPLO DE UM PLANO DE RESPOSTA DE COMUNICAÇÃO ANTE UMA PANDEMIA.

Uma vez que tenha sido convocada a equipe de resposta ante a emergência, porque começou a *pandemia de influenza*, será necessário que você adote os seguintes passos, cujos detalhes serão fornecidos neste módulo.

PASSO 1: Designar um coordenador de comunicações

PASSO 2: Designar um *porta-voz*

PASSO 3: Identificar as necessidades de comunicação.

- A. Identificar o *público-alvo*;
- B. Identificar as *metas de comunicação*;
- C. Determinar as *mensagens-chaves*;
- D. Determinar as mensagens que se devem transmitir a cada público-alvo;
- E. Identificar os materiais necessários.

PASSO 4: Criar um plano de comunicações.

- A. Determinar os canais de divulgação;
- B. Identificar os recursos dos meios de comunicação;
- C. Preparar o *primeiro anúncio*;
- D. Estabelecer procedimentos para fornecer atualizações;
- E. Preparar os *tópicos de discussão*.

PASSO 5: monitorar o fluxo de informação e a resposta do público

PASSO 1: DESIGNAR UM COORDENADOR DE COMUNICAÇÕES

O coordenador de comunicações realizará um papel muito importante ajudando a transmitir ao público, frequentemente através de diferentes meios de comunicação, as informações que o público necessitará para proteger a si e a seus familiares, para ter acesso a *serviços essenciais* e para ajudar que a pandemia não se espalhe.

O coordenador de comunicações é um membro vital da equipe de resposta à emergência e se reporta, diariamente, a você, à sua equipe de liderança municipal ou à máxima autoridade em seu município. Ele deve estar seguro de que as mensagens dirigidas ao público sejam coerentes e sejam transmitidas de maneira eficaz; ademais, ele deve ser o líder da *equipe de suporte de comunicações*. O seu coordenador de comunicações também será responsável por ajudar a garantir que a cadeia de comando municipal seja obedecida e deve, para tanto, ser parte integrante de cada uma das etapas da resposta municipal à pandemia de influenza, independentemente de a *resposta* envolver o *setor de saúde, de segurança alimentar e dos meios de subsistência*, ou de logística e de mobilização de recursos. Durante uma pandemia, todo o assunto é um assunto de comunicação.

O coordenador de comunicações deve:

- Estar *seguro de si mesmo* e ser capaz de seguir a cadeia de comando de seu município, de lidar com o fluxo de informações e de trabalhar à vontade com os meios de comunicação;
- Ser um *excelente comunicador*, que se sinta à vontade trabalhando com todos os setores de seu município, e que seja capaz de fornecer informações precisas e oportunas;
- Ser *organizado* e capaz de liderar e orientar a sua equipe de suporte de comunicações.

Um *assessor de imprensa*, se seu município tem algum, será um bom candidato para esta importante função de seu plano de resposta à pandemia.

Para informação mais detalhada, consulte o Apêndice 2, *Funções e responsabilidades do coordenador de comunicações* e o Apêndice 3, *Funções e responsabilidades da equipe de suporte de comunicações*, que estão inclusas no final deste módulo.

PASSO 2: DESIGNAR UM PORTA-VOZ

Um comunicador eficaz e confiável, tal como o assessor de imprensa de seu município ou o coordenador de comunicações de sua equipe de resposta à emergência, pode exercer essa função chave. O porta-voz transmitirá ao público e aos meios de comunicação as mensagens mais importantes em cada passo de sua resposta à pandemia.

Lembre-se que o público e os meios de comunicação preferem um rosto e uma voz que lhes sejam familiares, alguém que represente os valores e as características únicas de sua comunidade. O porta-voz dará um rosto humano para a sua resposta local.

Em resumo, o porta-voz principal comunicará o fato de que o seu município está respondendo à crise, mas não se excederá em sua capacidade de tranquilizar o público. O porta-voz deve esperar críticas, acompanhar questões, dizer a verdade e falar com compaixão e empatia. O porta-voz se esforçará para desenvolver relações de cooperação com os representantes dos meios de comunicação e, assim, poder trabalhar em equipe para atender as necessidades e preocupações de *informação pública*. Essa pessoa entenderá o propósito por trás das principais mensagens ou das recomendações feitas ao público, e transmitirá confiança e credibilidade.

Para obter mais informações sobre a seleção de um porta-voz bem capacitado, consulte o Módulo 14, *Comunicação com os meios de informação*.

PASSO 3: IDENTIFICAR AS NECESSIDADES DE COMUNICAÇÃO

Uma vez que você tenha identificado o coordenador de comunicações, montado a equipe de suporte de comunicações e designado o porta-voz principal, sua próxima tarefa será avaliar as necessidades de comunicação de seu município para bem informar acerca de sua resposta à pandemia.

A. IDENTIFICAR O PÚBLICO-ALVO

Em primeiro lugar, identifique seu público-alvo, cujas características lhes ajudarão a determinar as informações que você está tentando transmitir. Para obter informação adicional sobre a identificação das principais características e dos detalhes particulares de seu público-alvo, consulte o Módulo 12, *Fundamentos da comunicação durante crises e situações de emergência* e a planilha no final deste módulo.

Os grupos abaixo são exemplos de públicos-alvo aos quais você deverá comunicar a informação mediante a utilização de diferentes estratégias:

- Provedores de serviços de saúde
- Professores de escolas e pais de família
- Grupos de executivos ou líderes de negócios
- Servidores públicos
- Agricultores
- Proprietários de negócios
- Trabalhadores

B. IDENTIFICAR AS METAS DE COMUNICAÇÃO

A clareza das metas de comunicação é fundamental para uma resposta eficaz à pandemia. As metas devem ser simples, diretas e realistas. Por exemplo, a meta de seu município é: informar o público acerca dos problemas e de perigos específicos? Fornecer orientação ao público sobre as medidas higiênicas adequadas? Manter o público calmo?

O estabelecimento das metas de comunicação – e as principais mensagens de que você necessitará para alcançá-las – como parte dos esforços de preparação de seu município para os casos de emergência, assegurará uma resposta de comunicação eficiente ante a crise. Independentemente de qual seja a meta, a sua resposta de comunicação deve ser:

- Oportuna
- Exata
- Honesta
- Crível
- Coerente
- Appropriada
- Frequente

Para obter informações adicionais sobre as metas de comunicação, consulte o Módulo 12, *Fundamentos de comunicação durante crises e situações de emergência*.

C. DETERMINAR AS MENSAGENS-CHAVES

A comunicação eficaz com seu público-alvo e com os meios de comunicação depende do desenvolvimento de mensagens-chaves claras e concisas que abordem as principais perguntas e preocupações de todas as pessoas. As mensagens-chaves são os pontos que você deseja que o seu público-alvo recorde uma vez finalizada a comunicação.

Uma das ferramentas mais poderosas que você pode utilizar para desenvolver e organizar mensagens-chaves claras e concisas é o *mapeamento de mensagens* (consulte o Módulo 12, *Fundamentos de comunicação durante crises e situações de emergência* para obter informação adicional sobre o desenvolvimento de mensagens-chave e o mapeamento de mensagens; incluindo planilhas que você pode utilizar).

Incluimos, ao final deste módulo, um exemplo de mapeamento de mensagens que você pode utilizar em caso de uma pandemia de influenza. Este mapeamento é uma adaptação do documento “*Pandemia de Influenza: Mapeamento de mensagens-chaves antes do evento*” do Departamento de Saúde e Serviços Humanos dos Estados Unidos da América, uma publicação que tem uma série completa de exemplos de mapeamento de mensagens que você pode adaptar para usar em seu município.

D. DETERMINAR AS MENSAGENS QUE SE DEVEM TRANSMITIR A CADA PÚBLICO-ALVO

As mensagens-chave estão dirigidas a um público-alvo específico. Identificar as principais características das pessoas que você está tentando alcançar, ajudará você a criar mensagens mais rápidas e eficientes (consulte o Módulo 12, *Fundamentos de comunicação durante crises e situações de emergência* para obter informações adicionais acerca do público-alvo e das planilhas que você pode utilizar para determinar as características e as preocupações particulares do público-alvo).

E. IDENTIFICAR OS MATERIAIS NECESSÁRIOS

Cada uma das necessidades de comunicação de seu município durante a resposta à pandemia requererá diferentes tipos de material, entre eles:

- Comunicados de imprensa
- Fichas técnicas
- Cópias de relatórios ou de documentos com informações que serão úteis aos repórteres que cobrem o evento;
- Material visual (como mapas, cronogramas, calendários, diagramas, ilustrações e fotografias)
- Outros materiais, como biografias dos expositores ou dos especialistas no assunto, apêndices ou panfletos, de acordo com o caso. (Um exemplo de um panfleto de informações públicas é fornecido no final desta ferramenta).

No Módulo 14, *Comunicação com os meios de informação* há exemplos de *boletins de imprensa, de anúncios para os meios de comunicação e de cartas de promoção para um artigo de opinião*.

Também será de grande importância para uma resposta rápida e eficiente à pandemia determinar onde os materiais de comunicação serão guardados em seu município.

Ao tomar uma decisão sobre a divulgação de informações, considere o seguinte:

O que comunicar?

Quando comunicar?

Como comunicar?

A quem comunicar?

Por que comunicar?

VOCÊ PODE DIVULGAR ATRAVÉS DE INFORMAÇÃO:

- Folhetos, brochuras e circulares;
- Sistemas de *alto-falantes*;
- Outdoors;
- *Linhas diretas de telefone* e números gratuitos;
- Boletins de imprensa e/ou anúncios preventivos;
- Reuniões informativas para a imprensa e *conferências de imprensa* (pessoalmente e por telefone);
- Entrevistas para programas de televisão e de rádio, incluindo jornais;
- Entrevistas ou anúncios pagos nos jornais locais;
- E-mail, fax ou sites (incluindo o site do seu município, bem como sites dedicados para usuários ou eventos específicos);
- *Mensagens de texto* em massa.

PASSO 4: CRIAR UM PLANO DE COMUNICAÇÕES

Quando ocorre uma emergência de saúde pública, as mensagens oportunas, precisas, claras, concisas e críveis podem ter um grande impacto em como o público percebe e responde à emergência.

Um plano de comunicação ajuda seu município a responder de uma forma clara, concentrada e estratégica. Normalmente, um plano de comunicação inclui as metas listadas abaixo:

- Fornecer acesso rápido a informações oportunas, precisas, claras, coerentes e críveis para o público em geral, os meios de comunicação, os provedores de serviços de saúde e outras pessoas ou grupos interessados;
- Abordar rapidamente os rumores, as percepções erradas e a informação equivocada;
- Coordenar os esforços de comunicação em todos os setores do município;
- Responder a solicitações de informação dos meios de comunicação, do público, da equipe, de outros indivíduos ou grupos de interessados ou dos afetados;
- Eliminar ou reduzir o pânico do público ou qualquer comportamento inapropriado.

A. DETERMINAR OS CANAIS DE DIVULGAÇÃO

Para educar o público e direcionar suas ações, você pode divulgar as informações de várias formas. O método de divulgação mais comum é através dos meios de comunicação de massa. Porém, o êxito da comunicação dependerá das características únicas de seu município e dos métodos de divulgação que funcionam melhor nele.

O objetivo geral de uma boa estratégia é empregar qualquer instrumento que permita divulgar informações vitais ao público de forma rápida, precisa e eficiente. (A única exceção para levar em conta, no caso específico da pandemia de influenza, é evitar a aglomeração de pessoas, porque isso poderá contribuir para a propagação mais rápida da doença).

B. IDENTIFICAR OS RECURSOS DOS MEIOS DE COMUNICAÇÃO

Antes de uma crise, reserve um tempo para identificar os recursos dos meios de comunicação disponíveis em seu município e que poderiam apoiar suas atividades de comunicação.

Por exemplo, os meios de comunicação e as companhias de relações públicas podem oferecer serviços de produção de notícias para os meios de comunicação com o fim de desenvolver documentários informativos, vídeos, notícias curtas de rádio e muito mais. As agências de publicidade, que comercializam com os meios de comunicação, podem ajudá-lo a acessar espaços publicitários como outdoors.

Trate de conseguir a ajuda de recursos comunitários, tais como:

- Universidade e centros educativos com programas de comunicação;
- Centros educativos com programas de tecnologia da informação;
- Centros educativos de arte e de design;

- Centro educativos com programas de serviço social;
- Ateliês de desenho e de imprensa;
- Estações de rádio e de TV;
- Jornais;
- Operadoras de telecomunicações;
- Promotores de eventos.

C. PREPARAR O PRIMEIRO ANÚNCIO

O público em geral e as pessoas de seu município estão esperando informação com fatos concretos e recomendações para agir assim que ocorram notícias de um possível perigo.

Quando fizer o seu primeiro anúncio oficial ao público:

- Assegure-se de que os fatos sejam precisos e os repita com frequência;
- Evite detalhes vagos desde o início;
- Assegure-se de que todas as fontes confiáveis compartilhem a mesma informação;
- Assegure-se que todos os porta-vozes falem com uma só voz;
- Esteja bem preparado (a preparação conta muito).

Sua primeira mensagem oficial endereçada ao público deve incluir os seguintes seis elementos na ordem abaixo exposta:

1. **Uma expressão de empatia e preocupação com o bem-estar dos membros da comunidade;**
2. **Fatos e ações confirmadas** (quem, o quê, onde, quando, por que e como). Porém, não será necessário que você conheça todos os fatos e ações para realizar a declaração;
3. **O que você não sabe sobre a situação;**
4. **Qual é o processo.** Após reconhecer que certas perguntas não poderão ser respondidas, explique as primeiras medidas tomadas para encontrar respostas. Que tipo de ajuda as pessoas podem esperar depois? (Esta primeira declaração poderia ser simplesmente: *nós ativamos o centro de operações de emergência*).
5. **Declaração de compromisso.** Indique que você está envolvido com a situação a um longo prazo. Você regressará a dirigir-se a eles em uma hora, ou dentro de um período de tempo específico. (Cuidado para não prometer algo que não está sob o seu controle).
6. **Onde as pessoas podem obter mais informação.** Indique uma linha telefônica direta ou um sítio web. Novamente, informe-os quando voltará a contatá-los.

Por último, recorde que é vital apresentar mensagens coerentes. As mensagens contraditórias incrementarão a ansiedade e colocarão em cheque a credibilidade dos especialistas.

D. ESTABELEÇER PROCEDIMENTOS PARA FORNECER ATUALIZAÇÕES

Você precisará estabelecer procedimentos sobre como sua equipe de suporte de comunicações fornecerá informações atualizadas ao público e aos meios de comunicação. (Para informações adicionais, consulte o Módulo 14, Comunicação com os meios de informação). Considere os

FORMAS DE FORNECER ATUALIZAÇÕES AO PÚBLICO

1. Toda vez que você obter mais informações, envie anúncios atualizados usando seus canais de comunicação de massa existente (tais como notícias impressas ou eletrônicas, bem como sites do governo regional ou municipal). Deixe o anúncio original na parte inferior do artigo e adicione as novas informações acima, datando as suas atualizações à medida que elas avançam;

2. Envie atualizações através de outros canais existentes (anúncios públicos por meio de alto-falantes, boletins locais e/ou mensagens de texto);

3. Mantenha esses canais atualizados. Inclua o que já foi feito.

exemplos incluídos à direita para fornecer atualizações. Não se esqueça de incluir esses métodos para oferecer atualizações em seu município.

E. PREPARAR OS TÓPICOS DE DISCUSSÃO.

Use as mensagens-chaves que você desenvolveu com o mapeamento de mensagens para encontrar tópicos de conversação e informação de suporte.

PASSO 5: MONITORAR O FLUXO DE INFORMAÇÃO E A RESPOSTA DO PÚBLICO.

Ao criar suas mensagens, leve em consideração como as pessoas percebem o risco e como respondem quando você está se comunicando durante uma crise. As autoridades a nível municipal, que escutam e avaliam as inquietudes do público, serão mais eficientes em transmitir suas mensagens.

Finalmente, considere se será necessário expandir sua equipe de suporte de comunicações para garantir uma cobertura contínua se a crise se prolongar e se intensificar.

Recomendações gerais para monitorar o fluxo de informações:

- Veja, leia e ouça as notícia diariamente.
- Analise como as notícias são apresentadas;
- Avalie a habilidade de comunicação de outras pessoas; aprenda com seus acertos e com seus erros.

LISTA DE CONTATO DA EQUIPE RESPOSTA À EMERGÊNCIA

Uma vez que a equipe de resposta à emergência do seu município estiver montada, preencha e mantenha à mão uma lista de contatos de todos os membros da equipe, como apresentado abaixo.

Data de atualização mais recente: _____

Membro da equipe	Principal	Suplemente
Prefeito (ou líder municipal)	Nome: Trabalho: Casa: Celular: e-mail:	Nome: Trabalho: Casa: Celular: e-mail:
Diretor de resposta à emergência	Nome: Trabalho: Casa: Celular: e-mail:	Nome: Trabalho: Casa: Celular: e-mail:
Coordenador do Setor de Segurança Pública (incluindo os departamentos de polícia, bombeiros e serviços médicos de emergência).	Nome: Trabalho: Casa: Celular: e-mail:	Nome: Trabalho: Casa: Celular: e-mail:
Coordenador do Setor de Saúde Pública e Serviços Médicos	Nome: Trabalho: Casa: Celular: e-mail:	Nome: Trabalho: Casa: Celular: e-mail:
Coordenador de Obras Públicas (incluindo água, eletricidade, esgoto, reparação de vias públicas)	Nome: Trabalho: Casa: Celular: e-mail:	Nome: Trabalho: Casa: Celular: e-mail:
Coordenador Principal do Setor de Comunicações e Assuntos Exteriores (incluindo o porta-voz autorizado ante os meios de comunicação)	Nome: Trabalho: Casa: Celular: e-mail:	Nome: Trabalho: Casa: Celular: e-mail:
Coordenador de Logística e Transporte	Nome: Trabalho: Casa: Celular: e-mail:	Nome: Trabalho: Casa: Celular: e-mail:

LISTA DE CONTATO DA EQUIPE RESPOSTA À EMERGÊNCIA

Uma vez que a equipe de resposta à emergência do seu município estiver montada, preencha e mantenha à mão uma lista de contatos de todos os membros da equipe, como apresentado abaixo.

Data de atualização mais recente: _____

Membro da equipe	Principal	Suplemente
Coordenador do Setor de Alimentos (Segurança alimentar)	Nome: Trabalho: Casa: Celular: e-mail:	Nome: Trabalho: Casa: Celular: e-mail:
Encarregado de vínculos comerciais (indústria, comércio, bancos, turismo, trabalho).	Nome: Trabalho: Casa: Celular: e-mail:	Nome: Trabalho: Casa: Celular: e-mail:
Assessor legal	Nome: Trabalho: Casa: Celular: e-mail:	Nome: Trabalho: Casa: Celular: e-mail:
Coordenador de voluntários	Nome: Trabalho: Casa: Celular: e-mail:	Nome: Trabalho: Casa: Celular: e-mail:
Coordenador de recuperação	Nome: Trabalho: Casa: Celular: e-mail:	Nome: Trabalho: Casa: Celular: e-mail:
Coordenador do Setor Financeiro Municipal	Nome: Trabalho: Casa: Celular: e-mail:	Nome: Trabalho: Casa: Celular: e-mail:
Serviços de Telecomunicações e Tecnologia de informação	Nome: Trabalho: Casa: Celular: e-mail:	Nome: Trabalho: Casa: Celular: e-mail:
Outros segundo a disponibilidade e necessidade, tais como serviços sociais, bem-estar familiar, conselheiro religioso, coordenador escolar, vínculo com a comunidade, representantes de ONG's	Nome: Trabalho: Casa: Celular: e-mail:	Nome: Trabalho: Casa: Celular: e-mail:
	Nome: Trabalho: Casa: Celular: e-mail:	Nome: Trabalho: Casa: Celular: e-mail:

FUNÇÕES E RESPONSABILIDADES DO COORDENADOR DE COMUNICAÇÕES

Abaixo estão descritas as funções e responsabilidades do coordenador de comunicações.

COMANDAR E CONTROLAR

Montar a equipe de suporte de comunicações e fornecer-lhes orientação

Atuar como uma pessoa-chave para todas as comunicações durante a crise

Coordenar todos os setores do município para garantir que as mensagens sejam coerentes

Gerenciar a divulgação de informação para o público e para os meios de comunicação

Conhecer a política, a ciência e a situação específica do incidente

Fornecer suporte técnico aos porta-vozes

Informar, diariamente, e de maneira direta, a equipe municipal de gerenciamento ou a autoridade máxima no município

Servir de contato com os organismos governamentais para a produção de boletins de imprensa e para a programação de conferências e reuniões

Determinar os dias e as horas de operação, e fazer reavaliações durante o processo de resposta à pandemia

Assegurar que estejam disponíveis os recursos para comunicações (que incluem provisões humanas, técnicas e mecânicas)

COMANDAR OS MEIOS DE COMUNICAÇÃO.

Desenvolver todas as comunicações internas e externas relacionadas com a crise

Supervisionar os sistemas de monitoração/relatórios dos meios de comunicação

Revisar e aprovar os materiais que serão enviados os meios de comunicação e ao público

COMANDAR A INFORMAÇÃO PÚBLICA

Desenvolver todas as comunicações internas e externas relacionadas com a crise

Supervisionar os sistemas de monitoração/relatórios dos meios de comunicação

Revisar e aprovar os materiais que serão enviados os meios de comunicação e ao público

COORDENAR AS COMUNICAÇÕES ENTRE OS SETORES.

Organizar e facilitar reuniões periódicas com todos os setores para receber informações acerca da resposta do público e das mensagens de comunicação

Organizar reuniões informativas oficiais com todos os setores do município

DESENVOLVER O CONTEÚDO E O MATERIAL DE SAÚDE PÚBLICA

Trabalhar com especialistas na matéria para criar fichas técnicas, perguntas e respostas e atualizações para situações específicas

Reunir informações sobre possíveis tópicos de emergência de saúde pública para difundi-las quando seja

necessário

Aprovar as mensagens e os materiais destinados às populações com características culturais e linguísticas específicas

Receber informações de outros membros da equipe de suporte de comunicações sobre as necessidades de conteúdo e mensagem

Utilizar análises e relatórios dos setores de mídia, público e municipal, para adaptar as mensagens

Identificar os requisitos adicionais de conteúdo e necessidades para o desenvolvimento dos materiais de comunicação.

FUNÇÕES E RESPONSABILIDADES DA EQUIPE DE SUPORTE EM COMUNICAÇÕES

As funções e responsabilidades específicas da equipe de suporte de comunicações estão listadas abaixo. Inclui-se no final deste módulo, uma planilha que você pode usar para rastrear a sua equipe e os voluntários que serão especificamente encarregados das tarefas de comunicação.

COMANDAR E CONTROLAR

Fornecer atualizações ao coordenador de comunicações;

Desenvolver e manter lista de contatos de mídia e de registros de chamadas.

COMANDAR OS MEIOS DE COMUNICAÇÃO.

Produzir e distribuir notificações para a mídia, boletins de imprensa e outros materiais para aprovação do coordenador de comunicação, prefeito ou equipe de liderança municipal;

Monitorar as notícias dos meios de comunicação locais e nacionais, bem como a reação do público;

Garantir que se incorporem os princípios de comunicação de crise em todas as mensagens públicas difundidas através dos meios de comunicação com vistas a gerar confiança e credibilidade.

COMANDAR A INFORMAÇÃO PÚBLICA

Gerenciar e responder as perguntas e as solicitações do público através de uma linha telefônica direta e de um email;

Organizar e gerenciar o site municipal de resposta a uma e manter links para outros sites relacionados.

TAREFAS E CONTATOS PARA A EQUIPE DE SUPORTE À COMUNICAÇÃO

Função	Tarefa atribuída
<p>Coordenador de comunicações Nome: Telefone 1: Telefone 2: E-mail:</p>	<ul style="list-style-type: none"> • <i>Orientar e controlar todas as tarefas de comunicação;</i> • <i>Orientar todos os meios de comunicação;</i> • <i>Orientar toda a informação pública;</i> • <i>Coordenar as comunicações entre os setores;</i> • <i>Desenvolver o material e o conteúdo da informação sobre a saúde pública.</i>
<p>Equipe de suporte de comunicações</p> <p><i>Membro principal</i> Nome: Telefone 1: Telefone 2: E-mail:</p> <p><i>Suplente</i> Nome: Telefone 1: Telefone 2: E-mail:</p>	<p>Orientar e controlar</p> <ul style="list-style-type: none"> • <i>Fornecer atualizações ao coordenador de comunicações;</i> • <i>Desenvolver e manter lista de contatos de mídia e de registros de chamadas.</i>
<p>Equipe de suporte de comunicações</p> <p><i>Membro principal</i> Nome: Telefone 1: Telefone 2: E-mail:</p> <p><i>Suplente</i> Nome: Telefone 1: Telefone 2: E-mail:</p>	<p>Orientar os meios de comunicação</p> <ul style="list-style-type: none"> • <i>Produzir e distribuir notificações para a mídia, boletins de imprensa e outros materiais para aprovação do coordenador de comunicação, prefeito ou equipe de liderança municipal;</i> • <i>Monitorar as notícias dos meios de comunicação locais e nacionais, bem como a reação do público;</i> • <i>Garantir que se incorporem os princípios de comunicação de crise em todas as mensagens públicas difundidas através dos meios de comunicação com vistas a gerar confiança e credibilidade.</i>
<p>Equipe de suporte de comunicações</p> <p><i>Membro principal</i> Nome: Telefone 1: Telefone 2: E-mail:</p> <p><i>Suplente</i> Nome: Telefone 1: Telefone 2: E-mail:</p>	<p>Orientar a informação pública</p> <ul style="list-style-type: none"> • <i>Gerenciar e responder as perguntas e as solicitações do público através de uma linha telefônica direta e de um email;</i> • <i>Organizar e gerenciar o site municipal de resposta a uma e manter links para outros sites relacionados.</i>

EXEMPLO DE MENSAGENS-CHAVES SOBRE A PANDEMIA DE INFLUENZA COM INFORMAÇÕES DE SUPORTE		
MODELO DE MAPA DE MENSAGENS-CHAVE		
Público-alvo: público em geral.		
Pergunta ou preocupação específica: Qual a velocidade de propagação de uma pandemia de influenza?		
Mensagem-chave 1	Mensagem-chave 2	Mensagem-chave 3
Quando uma pandemia de influenza começa, é provável que se espalhe muito rapidamente.	Os esforços para se preparar para uma pandemia de influenza são contínuos.	A participação e a cooperação públicas serão importantes para os esforços de resposta.
Informação de suporte 1.1	Informação de suporte 2.1	Informação de suporte 3.1
A influenza é uma doença pulmonar contagiosa.	Os funcionários públicos estão criando planos para responder aos surtos de doenças.	Uma pandemia grave de influenza pode produzir mudanças na vida cotidiana, incluindo limitações em viagens e em reuniões públicas.
Informação de suporte 1.2	Informação de suporte 2.2	Informação de suporte 3.2
A influenza geralmente se espalha por pessoas infectadas que estejam tossindo e espirrando.	Os pesquisadores estão trabalhando para produzir mais rapidamente novas vacinas.	A participação e a cooperação pública ajudarão nos esforços de saúde pública.
Informação de suporte 1.3	Informação de suporte 2.3	Informação de suporte 3.3
A maior parte das pessoas terá pouco ou nenhuma imunidade ao vírus da influenza, que se propagará de pessoa a pessoa.	Os países estão trabalhando conjuntamente para melhorar a detecção e o rastreamento do vírus da influenza.	As pessoas devem estar informadas acerca da pandemia de influenza e preparadas para atuar em qualquer emergência.
<p><i>Este mapa foi adaptado a partir do “Pandemia de Influenza: Mapeamento de mensagens-chaves antes do evento”, uma publicação do Departamento de Saúde e Serviços Humanos dos Estados Unidos da América; uma publicação para a qual você pode recorrer para obter uma série completa de mapas de mensagens modelo que você pode adaptar para uso em seu município.</i></p>		

EXEMPLO DE UM PANFLETO DE INFORMAÇÃO PÚBLICA

Abaixo está incluída uma matriz de planejamento de emergência para o setor de educação pública, criado pelo Conselho de Diretores de Escolas Públicas.

PRIORIDADES: UMA MATRIZ DE PLANEJAMENTO DE EMERGÊNCIA PARA O SETOR PÚBLICO DA EDUCAÇÃO

Prioridade.	Antes do evento	Gestão durante o evento	Recuperação.
Alimentos	<ul style="list-style-type: none"> Determinar com o Departamento de Agricultura dos EUA as fontes de financiamento apropriadas; Alternar o envio de suprimentos alimentares às casas; Coordene espaços alternativos para acomodação e alimentação. 	<ul style="list-style-type: none"> Analise os suprimentos de alimentos com que a escola conta no início do evento; Fornecer comida para que as crianças levem para casa pelos ___ dias seguintes, já que provavelmente não estarão na casa; Use fornecedores alternativos (restaurantes, cozinhas de hospitais, centros comunitários); Acumule pacotes de comida para as famílias dos professores e para os demais servidores para assegurar que a maior parte deles irá trabalhar. 	<ul style="list-style-type: none"> Informe que está sendo servindo comida na escola; Faça com que as crianças tragam os seus próprios utensílios para reduzir o desperdício.
Suprimentos	<ul style="list-style-type: none"> Avalie as necessidades dos bens básicos para 1, 2 e 6 meses; Identifique lugares de armazenamento seguros dentro e fora da escola. 	<ul style="list-style-type: none"> Monitore o uso e determine quando se requererá reabastecimento. 	<ul style="list-style-type: none"> Enfatize a necessidade de operações “normais” assim que possível, isso por razões de importância simbólica.
Atenção médica básica	<ul style="list-style-type: none"> Aumente a taxa de vacinação; Faça um inventário dos suprimentos e assegure-se que eles são suficientes para ___ meses; Atualize a lista das crianças que dependem da escola para receber atenção primária e assegure-se que existam na escola fornecedores de 	<ul style="list-style-type: none"> Compare o material para a monitoração da saúde que tinha no início do evento com o material de que dispõe agora; Avalie se a escola é o local apropriado para grupos especiais; Mantenha a limpeza com o pessoal de especializado. 	<ul style="list-style-type: none"> Avalie as necessidades de pessoal na escola e redistribua os professores e os servidores; Trazer de volta populações especiais em etapas, expandindo a capacidade gradualmente de acordo com

		atenção para prestar os serviços.		a recuperação.	
	Disposição de resíduos	<ul style="list-style-type: none"> Planeje a eliminação/retenção segura de lixo por ___ dias; Tenha consciência da necessidade de uma disposição de lixo de maneira segura e da necessidade de redução de desperdícios 	<ul style="list-style-type: none"> Avalie a capacidade de remoção de resíduos, início do evento e agora. 	<ul style="list-style-type: none"> Continue incentivando um bom manejo dos resíduos para uma recuperação mais rápida. 	
	Pagamentos	<ul style="list-style-type: none"> Desenvolva políticas para garantir a continuidade dos pagamentos; Comunicar os mecanismos que serão usados para manter as pessoas na folha de pagamento; Gere e garanta um bom suprimento de dinheiro. 	<ul style="list-style-type: none"> Se necessário, estabeleça pagamentos em dinheiro para garantir continuidade dos mesmos. 	<ul style="list-style-type: none"> Relate qualquer retorno à normalidade 	
	Segurança	<ul style="list-style-type: none"> Treine as comunicações acerca dos toques de recolher, do fechamento de escolas e das políticas com o pessoal de segurança escolar e com a segurança pública; Teste os sistemas de rastreamento (sistemas de transporte, lista de ausentes, registros de imunização) como forma de saber onde estão as crianças todos os dias. 	<ul style="list-style-type: none"> Certifique-se de que as crianças que podem ser transportado para a escola, podem ser levadas de volta suas casas; Seja flexível em relação às políticas de comunicação telefônica com os pais/responsáveis pelas crianças; Reafirme continuamente a sensação de segurança das crianças na escola. 	<ul style="list-style-type: none"> Promova o retorno das operações à "normalidade" o mais rápido possível. 	
	Continuação das operações	<ul style="list-style-type: none"> Consulte um empregador da área principal sobre o efeito do fechamento prolongado das escolas; Compreenda os setores de trabalho prioritários para garantir que qualquer mudança nas operações tenha o mínimo de impacto nos demais setores. 	<ul style="list-style-type: none"> Institua uma lista prioritária dos setores de trabalho essenciais para evitar fechar indústrias importantes. 	<ul style="list-style-type: none"> Traga de volta os trabalhadores de maneira organizada, priorizando os mais necessários. 	
	Tecnologia	<ul style="list-style-type: none"> Tenha um plano de suporte e proteção de procedimentos em caso emergência e um servidor em outro local físico. 	<ul style="list-style-type: none"> Remova, o mais rápido possível, as cópias físicas dos arquivos de seus locais de armazenamento e restaure os 	<ul style="list-style-type: none"> Use a Internet para conectar os funcionários e suas famílias, anunciar reaberturas 	

			sites e bancos de dados com as informações dos estudantes/folha de pagamento.	e fazer pagamentos eletrônico.	
	Abrigos para a comunidade	<ul style="list-style-type: none"> • Revise os planos de outras agências sobre a disponibilidade e o papel das escolas; • Trabalhe com instituições e empresas locais para estabelecer as necessidades de acomodação e de comida. 	<ul style="list-style-type: none"> • Determine o nível de segurança que pode ser fornecido. 	<ul style="list-style-type: none"> • Promova esforços para retornar as escolas para o campus assim que seja possível. 	
	Comunicações através dos meio de comunicação	<ul style="list-style-type: none"> • Teste a comunicação com a mídia durante nevascas e outros casos "regulares" de emergência; • Envie regularmente histórias para os meios de comunicação (sobre a gripe aviária e outros problemas importantes para o sistema). 	<ul style="list-style-type: none"> • Forneça imagens de escolas funcionando de maneira especial (parcialmente), mas ainda em atividade. 	<ul style="list-style-type: none"> • Convide os meios de comunicação para cobrir demonstrações de resiliência na escola; • Descreva o progresso da escola através de boletins regulares para os pais, funcionários etc. 	
	Coordenação com o sistema de Justiça e com organismos governamentais	<ul style="list-style-type: none"> • Avale o papel da segurança escolar para fornecer suporte para o cumprimento da lei na comunidade. 	<ul style="list-style-type: none"> • Trabalhe com funcionários de segurança pública para decidir se o toque de recolher é necessário na área; • Use qualquer mecanismo de monitoramento (por exemplo, sistemas computadorizado para monitoramento e isolamento quarentena) para acompanhar as crianças dentro do sistema escolar; • Demonstre capacidade de trabalhar na estrutura de centros de operações de emergência. 	<ul style="list-style-type: none"> • Mostre que a escola oferece um ambiente seguro em todas as instalações. 	

FONTES

- Brennan, B. 2007. Crisis and outbreak communication: Pandemic flu and other disasters. Washington, DCPan American Health Organization. www.ops-oms.org/English/AD/Crisis&OutbreakComm_Presentation_Bryna_Brennan_Eng.ppt (Consultada el 30 de abril de 2009).
- Chess, C. 1989. Encouraging effective risk communication in government: Suggestions for agency management. En *Effective risk communication*, ed. V.T. Covello, D.B. McCallum, y M.T. Pavlova. New York: Plenum Press.
- Chess, C., B.J. Hance, y P.M. Sandman. 1988. *Improving dialogue with communities: A short guide to government risk communication*. Trenton, NJ: New Jersey Department of Environmental Protection.
- HHS (U.S. Department of Health and Human Services), Centers for Disease Control and Prevention (CDC). 2002. *Crisis and emergency risk communication*. Preparado por B. Reynolds. Atlanta, GA: CDC.
- HHS, CDC. 2002. *Crisis & emergency risk communication: by leaders for leaders*. Preparado por B. Reynolds. www.bt.cdc.gov/erc/leaders.pdf (consultada el 5 de mayo de 2009).
- HHS, Substance Abuse and Mental Health Services Administration. 2002. *Communicating in a crisis: Risk communication guidelines for public officials*. Rockville, MD: HHS.
- HHS. 2006. *Pandemic influenza pre-event message maps*. Inglés: http://avianflu.gov/news/pre_event_maps.pdf Español: <http://linksmidia.org/ai/resources.html> (consultada el 14 de octubre de 2008).
- Kappel, D.J. sin fecha. *Crisis communication for local governments: What works, what doesn't*. Conferencia en audio (60 minutos). El resumen y los momentos más importantes del programa se pueden ver en www.governmenteducator.com/8N/0/2/p2954Cc/p1VWSJTfi/p0e (consultada el 30 de abril de 2009).
- WHO (World Health Organization). 2005. *Effective media communication during public health emergencies: A WHO handbook*. Ginebra: WHO.
- WHO. 2005. 77 most frequently asked questions by journalists in an emergency. In *Effective media communication during public health emergencies: A WHO field guide*, 8–9. Ginebra: WHO.

FONTE: **Organização Pan-Americana da Saúde (PAHO, em inglês).**

https://www.paho.org/disasters/index.php?option=com_docman&view=download&category_slug=tools&alias=540-pandinflu-leadershipduring-tool-13&Itemid=1179&lang=en

TOOL 13: COMMUNICATIONS PLAN IMPLEMENTATION FOR A SEVERE PANDEMIC

Tradução e adaptado do Inglês/Espanhol – 30mar20, Carlos Pescador (carlospescador@gmail.com), Foster Brown (fbrown@uol.com.br).