

UNIVERSIDADE FEDERAL DE SANTA MARIA

COMUNICAR NA CRISE

GUIA PARA PREFEITURAS NA
GESTÃO DE CRISE EM SAÚDE PÚBLICA

EDUARDA SANTANA DE MELLO





EDUARDA SANTANA DE MELLO
PROF DRA ELISANGELA CARLOSSO MORTARI



PROJETO EXPERIMENTAL DE CONCLUSÃO DE CURSO
COMUNICAÇÃO SOCIAL - RELAÇÕES PÚBLICAS

ÍNDICE

INTRODUÇÃO	04
CONCEITOS PRINCIPAIS	05
CONHEÇA OS QUATRO EIXOS DA COMUNICAÇÃO PÚBLICA	06
PREFEITURAS E COVID-19 BOAS PRÁTICAS NA CRISE	08
MAPA DAS AÇÕES E GESTÃO DA COMUNICAÇÃO DA CRISE DA COVID-19 EM QUATRO PREFEITURAS DO RIO GRANDE DO SUL	12
O QUE POSSO FAZER?	17
DEFINA O TOM DA COMUNICAÇÃO	18
LINGUAGEM SIMPLES	19
CONSIDERAÇÕES FINAIS	22

INTRODUÇÃO

Imagine-se em uma **situação de crise em saúde pública**, quando cada palavra que é dita, cada informação que é compartilhada e cada decisão tomada têm um **impacto direto na segurança e bem-estar de toda uma comunidade**.

É nesses momentos cruciais que a **comunicação eficaz** se transforma em uma **ferramenta poderosa**, capaz de aliviar o medo e fornecer direção em meio à crise.

Este é o propósito do "Comunicar na Crise".

Este guia foi **criado para comunicadores e todos os que desempenham um papel na resposta a emergências de saúde pública**. Você verá exemplos, boas práticas e lições valiosas que irão equipá-lo para lidar com as situações mais complexas.

CONCEITOS PRINCIPAIS

CRISE

Uma crise é uma **catástrofe** séria **que pode ocorrer naturalmente** ou com **resultado de erro humano, intervenção** ou até mesmo **intenção criminosa**. Pode incluir devastação tangível, como a destruição de vidas ou ativos, ou devastação intangível, como a perda de credibilidade da organização ou outros danos de reputação.

ARGENTI (2006, p. 259)

COMUNICAÇÃO PÚBLICA

A Comunicação Pública ocupa-se da **viabilização do direito social** individual e coletivo à **informação**, à **expressão**, ao **diálogo** e à **participação**. Fazer Comunicação Pública é assumir a perspectiva cidadã na comunicação envolvendo **temas de interesse coletivo**, alterando seu eixo, tradicionalmente centrado no atendimento dos interesses da instituição e de seus gestores.

DUARTE (2007, p. 3)

A comunicação pública é essencial em organizações que atuam na **área da saúde pública**, especialmente quando se passa por uma situação de crise.

CONHEÇA OS QUATRO EIXOS DA COMUNICAÇÃO PÚBLICA

por Jorge Duarte (2007)

TRANSPARÊNCIA

Oferta de informações, estímulo ao acesso, **facilitação** da fiscalização e a prestação de contas

Assumir ferozmente a incorporação de **valores éticos** por todos os agentes públicos envolvidos

A sociedade deve ter **facilidade de obter informações**, ser estimulada e orientada a buscá-las, a dar sua opinião, a fiscalizar e a influir na gestão daquilo que é público

Organização pedagógica que inclui desde **linguagem adaptada** até o uso de artifícios de layout, diversidade de formatos, mídias, fluxos, horários e processos que permitam a interação adequada

ACESSO

CONHEÇA OS QUATRO EIXOS DA COMUNICAÇÃO PÚBLICA

por Jorge Duarte (2007)

INTERAÇÃO

Criação, manutenção e fortalecimento de instrumentos de comunicação que viabilizem fluxos bi ou multilaterais, onde sejam respeitadas premissas para um diálogo equilibrado e simétrico, em que **todos os envolvidos tenham igual direito e oportunidade de falar e ser ouvidos**

O **interesse em conhecer e compreender a opinião pública** e os diversos segmentos que a compõem, é pressuposto para o atendimento às expectativas da sociedade

Criação de produtos, serviços, ambientes e situações que permitam estimular e viabilizar o acesso, a compreensão, cooperação, **participação** e crítica

Adota as diferentes formas de pesquisa como referência e exige **habilidade de compreender** motivações, interesses, propostas e critérios de satisfação e **assumir o compromisso** de considerá-los como referência na ação

OUVIDORIA SOCIAL

PREFEITURAS E COVID-19

BOAS PRÁTICAS NA CRISE

Ações e resultados em quatro capitais:
São Paulo, Manaus, Curitiba e Porto Alegre



SÃO PAULO



AÇÃO	RESULTADO
Campanha de testagem em massa e rastreamento de contatos	Ajudou a identificar e isolar rapidamente casos positivos, controlando a disseminação do vírus
Centros de testagem foram criados em diferentes bairros da cidade	Testes acessíveis a uma ampla parcela da população

MANAUS



AÇÃO	RESULTADO
A prefeitura implementou uma vacinação em formato de <i>drive-thru</i> em locais de fácil acesso, como o Sambódromo	Permitiu que um grande número de pessoas fosse vacinado em pouco tempo

CURITIBA



AÇÃO

A Prefeitura investiu na criação de uma plataforma que reúne diversas informações educativas e informativas em diversos formatos, incluindo linguagem de sinais, obtendo assim uma comunicação transparente e acessível

RESULTADO

Garantiu que a informação chegasse a todos os cidadãos, independentemente de sua formação educacional ou habilidades linguísticas

PORTO ALEGRE



AÇÃO

Expansão do uso de plataformas digitais para oferecer serviços públicos, como consultas médicas online e gratuitas

RESULTADO

Permitiu que os cidadãos acessassem assistência de saúde com segurança

Apesar dos desafios significativos apresentados pela pandemia, essas prefeituras puderam implementar ações eficazes para proteger a saúde e o bem-estar de suas comunidades, além de promover a:

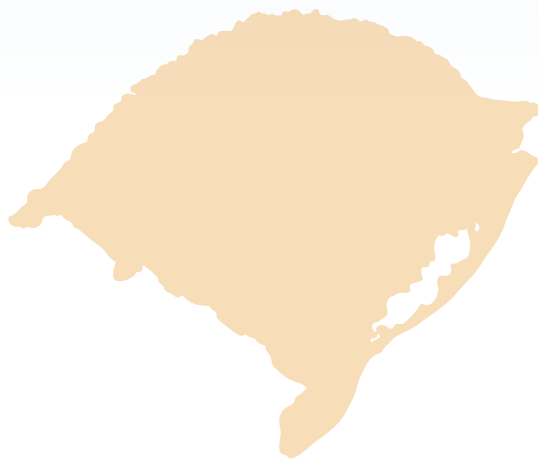
- ✓ **Disseminação de informações confiáveis;**
- ✓ **Construção de confiança nas ações de saúde pública;**
- ✓ **Criação de conexão entre autoridades locais e população.**



MAPA DAS AÇÕES E GESTÃO DA COMUNICAÇÃO

da crise da Covid-19 em quatro prefeituras do Rio Grande do Sul

CANOAS - PELOTAS - SANTA MARIA - GRAVATAÍ



Quatro municípios com população entre 200 e 400 mil habitantes compõe as unidades de análise da pesquisa.

Ganasini, Milena. "Comunicação pública e gestão de crise da Covid-19 em prefeituras do Rio Grande do Sul." (2023).



CANOAS



"... a Prefeitura Municipal de Canoas adotou uma série de medidas para tentar conter a disseminação do vírus e minimizar os impactos da crise sanitária e econômica, tais como: o uso de máscaras; o distanciamento social e a restrição de atividades comerciais e de lazer; ampliação da capacidade de atendimento hospitalar, criando novos leitos de UTI e enfermaria para atendimento de pacientes com COVID-19; diversas campanhas de testagem em massa da população, com o objetivo de identificar e isolar os casos positivos da doença; programas como Auxílio Emergencial, Auxílio Emergencial de Turismo, Auxílio Aluguel, Oportunidade Canoense e Juro Zero, com foco em mitigar os efeitos negativos da Pandemia sobre o município".



GRAVATAÍ



"... a Prefeitura de Gravataí adotou diversas medidas para enfrentar a pandemia, como: a ampliação da rede de saúde, com a construção de hospital de campanha; a realização de testes em massa; a distribuição de máscaras e álcool em gel; suspensão de eventos e atividades; desinfecção nas ruas; campanhas de conscientização sobre a importância das medidas de prevenção. Também houve diversas ações de solidariedade e programas voltados à redução dos efeitos sociais e econômicos gerado pela pandemia causada pela COVID-19, como: a isenção de impostos e a criação de linhas de crédito especiais para pequenas e médias empresas como o Auxílio Emergencial Municipal, Auxílio Emergencial específico aos trabalhadores da cultura, Programa de Auxílio Alimentar, Programa de Acolhimento Institucional para idosos em Situação de Vulnerabilidade, Programa de Acolhimento e Cuidado em Saúde Mental. "



PELOTAS



"... Assim como em todo o estado do Rio Grande do Sul, foram adotadas diversas medidas de prevenção para conter a disseminação do vírus, incluindo o uso obrigatório de máscaras, o distanciamento social e a restrição de atividades comerciais e de lazer.

A pandemia teve um forte impacto econômico em Pelotas, especialmente para os setores mais afetados pelas restrições, como o comércio e o turismo. Houve uma queda significativa na atividade econômica da cidade e um aumento no desemprego". "Foi instalado hospital de campanha e ampliados leitos de UTI para atender a população, contudo sem continuidade. Também houve diversas ações de solidariedade em Pelotas, como: a doação de alimentos e produtos de higiene para pessoas em situação de vulnerabilidade; a produção de máscaras de proteção por voluntários; programas buscando reduzir os efeitos sociais e econômicos gerado pela pandemia causada pela Covid-19, como Auxílio Emergencial Pelotense e o Auxílio emergencial específico aos trabalhadores da cultura".



SANTA MARIA



" A prefeitura adotou diversas ações e medidas, como: ampliação da capacidade de atendimento da rede pública de saúde, com a instalação de novos leitos de UTI e enfermaria; implementação de campanhas de conscientização da população sobre as medidas de prevenção ao contágio da COVID-19, como uso de máscaras, higiene das mãos e distanciamento social; restrição de circulação de pessoas e de funcionamento de estabelecimentos comerciais em períodos críticos da pandemia, como o lockdown adotado em março de 2020; realização de testagem em massa da população, especialmente nos grupos de maior risco para a COVID-19; operação de desinfecção nas ruas; central de atendimento à COVID-19, para informações e orientações à população sobre a doença. Além disso, foram criados diversos auxílios para atender a população durante a pandemia de COVID-19, sendo: Auxílio Emergencial Municipal; Auxílio Alimentação Escolar para suprimir as refeições da escola aos mais vulneráveis; Auxílio para Transporte Escolar; Auxílio para Artistas e Produtores Culturais e programa Juro Zero."

O QUE POSSO FAZER?

BOLETINS DIÁRIOS

Boletins diários contribuem para a transparência: publique os dados do avanço epidemiológico no seu município.

CANAIS ATUALIZADOS

Mantenha canais de comunicação atualizados para divulgar informações corretas, desmentir notícias falsas e fazer educação em saúde: as redes sociais da prefeitura são uma alternativa ao possibilitar a comunicação direta com a população.

CANAL DE SAÚDE

Implemente um canal de comunicação para atender e qualificar demandas de saúde e orientar usuários sobre quando e quais serviços acessar em caso de dúvidas sobre sintomas.

DEFINA O TOM DA COMUNICAÇÃO

Além de definir e atualizar os canais, o gestor público precisa atentar para o tom da sua comunicação com a população.

LINGUAGEM COLOQUIAL

Usar uma linguagem mais coloquial e menos técnica é fundamental para que a população compreenda o recado e a gravidade da situação.

VÍDEOS EXPLICATIVOS

Fazer uso de vídeos explicativos, imagens, desenhos e infográficos favorece a compreensão.

SENSIBILIDADE

Sensibilidade é fundamental!
Não recomende a adoção de medidas impossíveis e fora da realidade.

LINGUAGEM SIMPLES

ALMEIDA, Patricia (org.). *Simples Assim – Comunique com todo Mundo*. Canoas/RS, 2023.

Torna a **informação acessível** a pessoas com dificuldade de compreensão de leitura.

É um direito constitucional garantido pela Convenção sobre os Direitos das Pessoas com Deficiência.

Combate:

- ✘ Mentiras
- ✘ Desigualdades

Promove:

- ✔ Autonomia
- ✔ Cidadania



COMO CONSTRUIR TEXTOS SIMPLES

ALMEIDA, Patricia (org.). Simples Assim – Comunique com todo Mundo.
Canoas/RS, 2023.

- ✓ Enxugue o texto
- ✓ Vá direto ao assunto
- ✓ Frases curtas e afirmativas
- ✓ Uma ideia por frase
- ✓ Ordem Direta, evite voz passiva
- ✓ Palavras do dia a dia
- ✓ Explique palavras difíceis
- ✓ Pode repetir a mesma palavra
- ✓ Evite dividir frase e separar palavras
- ✓ Evite siglas, palavras estrangeiras, adjetivos, advérbios, palavras abstratas, ponto e vírgula, símbolos %&#



COMO CRIAR DESENHOS SIMPLES

ALMEIDA, Patricia (org.). Simples Assim – Comunique com todo Mundo.
Canoas/RS, 2023.

Organize a informação de maneira simples:

- ✓ Letra tamanho grande – mínimo 12
- ✓ **Negrito** para destacar
- ✓ Espaço 1,5 entre frases
- ✓ Dois espaços entre parágrafos
- ✓ Texto alinhado à esquerda, sem justificar
- ✓ Contraste no uso de cores
- ✓ Evite texto em cima de imagens
- ✓ Imagem à esquerda, texto à direita
- ✓ Evite muitos recursos gráficos
- ✓ Elementos visuais para listar mais de 3 coisas (•, >, ■, ◇, , °, □, ■)



CONSIDERAÇÕES FINAIS

Em tempos de crise, a **transparência** nas informações é a chave para **construir confiança**.

A **comunicação clara e acessível** deve ser priorizada, **garantindo que os cidadãos compreendam** as medidas adotadas, os recursos disponíveis e as precauções a serem tomadas.

Além disso, é crucial manter **canais abertos para ouvir a população**, promovendo uma **comunicação bidirecional** que valorize as experiências e preocupações da comunidade.

Para concluir, lembramos que **a comunicação é uma jornada contínua.**

A adaptação às mudanças nas circunstâncias, a escuta ativa das preocupações da comunidade e a prontidão para ajustar estratégias são elementos-chave para garantir que a cidade siga em frente.

Ao seguir este guia, desejamos que as cidades não apenas enfrentem desafios imediatos, mas também estabeleçam **uma base sólida para a confiança** duradoura, cooperação contínua e uma resposta coletiva a futuras adversidades.

Muito obrigada!

