

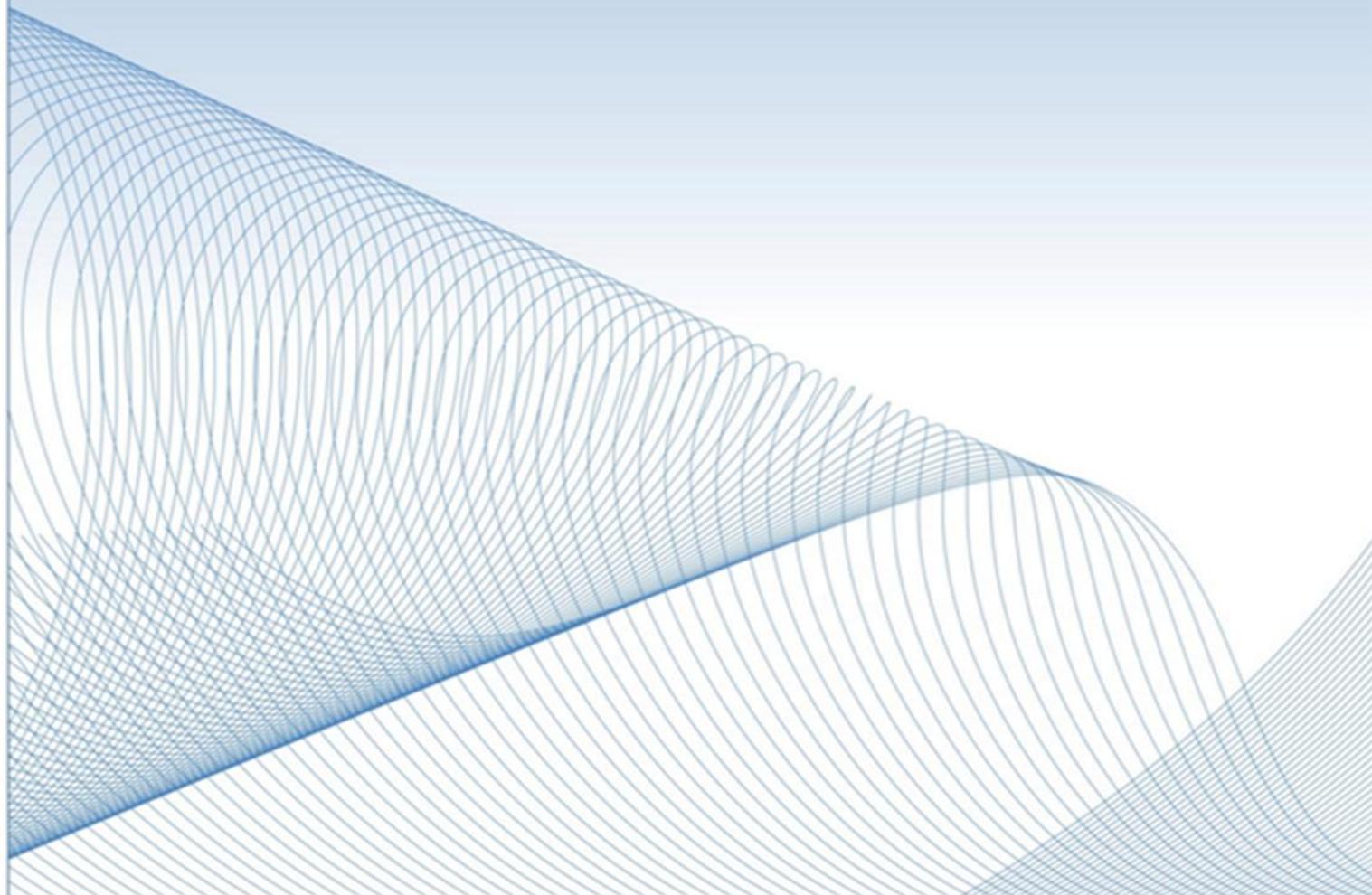


PROGRAMA DE FORMAÇÃO DE RECURSOS HUMANOS
EM VIGILÂNCIA EM SAÚDE AMBIENTAL

CURSO DE CAPACITAÇÃO A DISTÂNCIA EM SAÚDE, DESASTRES E DESENVOLVIMENTO

Módulo 2 - Gestão do Risco de Desastres para o SUS

Unidade 4 - Princípios e Práticas da Informação e Comunicação de Riscos



Índice

| | |
|--|-----------|
| Unidade 4 – Princípios e Práticas da Informação e Comunicação de Riscos | 3 |
| Objetivos da Unidade 4 | 4 |
| Roteiro da Unidade 4 | 5 |
| Tema 4.1 - Aspectos Conceituais da Informação, Percepção e Comunicação de Riscos..... | 5 |
| Tema 4.2 - Princípios e Tipos da Comunicação de Risco | 9 |
| Tema 4.3 - Planejamento da comunicação de riscos..... | 12 |
| Tema 4.4 - Comunicação de Risco em Situações de Crise, Surtos e Emergências | 19 |
| Tema 4.5 - Os Meios de Comunicação e a Comunicação de Risco | 23 |
|  Referências Bibliográficas..... | 26 |

Minhas observações

Unidade 4 – Princípios e Práticas da Informação e Comunicação de Riscos

Minhas observações

No nosso dia a dia enfrentamos diferentes tipos de risco aos quais atribuímos valor de acordo com a percepção que temos de cada um deles. Estamos tão acostumados com alguns riscos que chegamos a não valorizá-los devidamente. No entanto, devemos destacar que a percepção de risco de cada pessoa ou grupo social e sua escala de valores determinam a forma como os riscos são classificados.

Como já vimos:

- **risco** é a probabilidade de ocorrer um dano como resultado da exposição a um agente químico, físico ou biológico.
- a comunicação de risco é um dos elementos da análise de risco. É um processo constituído por etapas bem definidas que apoiam a tomada de decisão e contribuem para um melhor entendimento do risco e de seu impacto.
- **a análise de riscos** é a fase da gestão de risco que inclui a avaliação, caracterização, comunicação e gestão do risco, bem como as políticas a ele associadas. A avaliação de riscos é um processo que permite avaliar a informação relativa às propriedades perigosas de determinadas substâncias, o potencial de exposição e os resultados quanto aos efeitos à saúde.



A metodologia de análise de riscos tem sido desenvolvida por diversos grupos interdisciplinares e representa o ponto de partida para a contextualização dos riscos a que a população se expõe e o fornecimento de elementos básicos para a **Gestão do risco**.



Você lembra o que é **Gestão do Risco**?

Minhas observações

Gestão do Risco é o conjunto de decisões administrativas, organizacionais e operacionais desenvolvidas pelos órgãos de governo em conjunto com a sociedade organizada para a implementação de políticas e estratégias que visam ao fortalecimento de suas capacidades para a redução do impacto dos desastres.

Com a globalização e os avanços na tecnologia, o fluxo de informação vêm aumentando e, conseqüentemente, a comunicação de riscos para a saúde vem desempenhando um papel importante na prevenção e mitigação das conseqüências adversas para a saúde humana relacionada à exposição a substâncias químicas perigosas, facilitando as ações em casos de desastres naturais e tecnológicos e ajudando no enfrentamento e na preparação para situações de crise.

- ▶ Nota: Mitigação ou minimização de risco são ações voltadas para a redução da gravidade do impacto de um risco.

Objetivos da Unidade 4

Ao final desta Unidade, esperamos que você seja capaz de:

1. utilizar alguns dos princípios e práticas envolvidos na informação e comunicação de riscos;
2. identificar os princípios e tipos da comunicação de riscos;
3. elaborar um plano de comunicação de risco mais adequado para as diferentes situações.
4. explicar como se dá o processo de comunicação de risco em situações de crise, surtos e emergências.
5. reconhecer o papel dos meios de comunicação na comunicação de risco.

Roteiro da Unidade 4

A fim de facilitar a sua aprendizagem, esta Unidade está organizada nos seguintes temas:

Tema 4.1 – Aspectos conceituais da informação, percepção e comunicação de risco

Tema 4.2 – Princípios e tipos da comunicação de risco

Tema 4.3 – Planejamento da comunicação de riscos

Tema 4.4 – Comunicação de risco em situações de crise, surtos e emergências

Tema 4.5 – Os Meios de Comunicação e a Comunicação de Risco

Tema 4.1 – Aspectos Conceituais da Informação, Percepção e Comunicação de Riscos



• Informação de Riscos

Informação, segundo Ferreira (1988), é o ato de passar esclarecimentos, informes e/ou notícias sobre algo ou alguém, acontecimento ou fato de interesse geral, tornado do conhecimento público ao ser divulgado pelos meios de comunicação.

De acordo com Rector e Neiva (1997), a diferença entre informação e comunicação é que a informação é um processo unidirecional praticamente estático, ou seja, a partir de um emissor (exemplo: indústria), o fato (exemplo: acidente ambiental) é divulgado ao receptor (exemplo: órgão ambiental). A comunicação é um processo multidirecional, dinâmico, ou seja, a informação ou o fato “vai e volta” entre o emissor e o receptor e tende a crescer à medida que novos informes são incorporados ao contexto.

Minhas observações

• Percepção de Riscos

A percepção é um dos pilares fundamentais da comunicação de riscos. Estudos mostram que a reação ao perigo é consequência de influências sociais transmitidas:

- por amigos;
- pela família;
- por colegas de trabalho;
- por personalidades públicas.



A percepção pública do risco muda constantemente e evolui da mesma forma que a dinâmica de mudança da opinião pública, uma vez que é uma resposta ao ambiente em que vivemos.

Diante deste contexto, podemos dizer que a **percepção de risco é analítica e afetiva**, explicando porque os temores do público nem sempre estão associados aos acontecimentos reais.

Assim, uma vez identificada ou prevista uma situação de risco, o primeiro elo da cadeia de ações para enfrentá-la teria de ser uma abordagem à forma como as pessoas percebem tal situação, ou seja, a sua percepção acerca do risco.

• Comunicação de Riscos

O desenvolvimento da análise de riscos deu origem à comunicação de riscos, que tem suas bases no campo da comunicação.

Minhas observações

A comunicação de riscos é a forma de transmitir informação através de mensagens que permitam que uma pessoa, interessados diretos ou toda uma comunidade tome as melhores decisões possíveis para seu bem-estar no momento de uma situação de risco.

O Conselho Nacional de Pesquisa (*National Research Council*), dos Estados Unidos, elaborou, em 1989, a seguinte definição de comunicação de riscos:

“A comunicação de riscos é um processo interativo de troca de informação e de opiniões entre pessoas, grupos e instituições. É um diálogo no qual são discutidas múltiplas mensagens que expressam preocupações, opiniões ou reações às próprias mensagens ou arranjos legais e institucionais da gestão de riscos.”

A comunicação de riscos envolve múltiplas mensagens:

- sobre a natureza do risco;
- e outras, não estritamente relacionadas ao risco, que expressam preocupações, opiniões e reações às mensagens sobre o risco ou aos arranjos legais e institucionais para sua gestão.

A interação e a troca de informações relativas às ameaças à saúde, à segurança e ao meio ambiente têm o propósito de assegurar que todos conheçam os riscos aos quais estão expostos e participem de sua minimização e prevenção. Esse intercâmbio de informações permite alcançar um melhor entendimento do risco e das decisões e aspectos a ele relacionados.

Uma vez que a comunicação de riscos tem relação com a saúde pública, ela também é parte integrante da área de saúde ambiental.

Nessa linha de pensamento, é importante contextualizar a comunicação de riscos como um processo de interação e intercâmbio de informações e opiniões entre pessoas, grupos e instituições a partir de três perspectivas:

Minhas observações

| 1 | 2 | 3 |
|---|--|---|
| <ul style="list-style-type: none">• Como ferramenta para o desenvolvimento de habilidades, quer seja do grupo que intervém, quer seja da população afetada. | <ul style="list-style-type: none">• Como fenômeno em si mesmo, que se dá nos grupos ou nas instituições que participam dos fluxos de comunicação próprios da organização social. | <ul style="list-style-type: none">• Como proposta estratégica que considera a administração dos fluxos de comunicação externos e internos, a fim de se alcançar uma direção comum de acordo com o objetivo proposto por um programa de intervenção. |

Minhas observações

Objetivos da comunicação de riscos

O objetivo fundamental é comunicar os riscos de maneira planejada para que a população se prepare e participe do processo de gestão de riscos, reduzindo as inquietudes, preocupações e ansiedades associadas, melhorando assim a eficácia e a eficiência do processo.

Os profissionais da saúde pública, para tornarem o processo eficiente, devem entender as necessidades da comunidade (considerando todos os diferentes grupos de idade, gênero, raça etc.) e serem capazes de facilitar o diálogo sobre os aspectos técnicos do risco para a saúde pública, bem como identificar as necessidades psicológicas, políticas, sociais e econômicas da comunidade.

Em suma, a comunicação de riscos para a saúde será entendida aqui como a oportunidade de comunicar os riscos de maneira planejada e, ao mesmo tempo, sensível às necessidades da comunidade. Faz parte do processo de análise e gestão de riscos, ajuda a estabelecer a confiança e facilita a divulgação de uma informação real e oportuna para que a comunidade tenha uma avaliação mais precisa dos riscos para a saúde e, conseqüentemente, possa agir adequadamente.

Tema 4.2 - Princípios e Tipos da Comunicação de Risco

Minhas observações

Existem 3 (três) princípios fundamentais subjacentes à comunicação de riscos:

As percepções são realidade: O que é percebido como real, mesmo se não for certo, é real para a pessoa e real em suas consequências.

A finalidade é estabelecer credibilidade e confiança: Deve-se levar em conta a todo o momento que as condições devem ser incrementadas e mantidas para que as mensagens sejam levadas a sério e dignas de atenção por parte da população.

A comunicação de riscos efetiva é uma habilidade técnica: Ela requer uma grande quantidade de conhecimentos, organização, planejamento, abertura e prática.

Tipos de comunicação de riscos

A comunicação de riscos pode ser dividida em 3 (três) tipos:

| Comunicação voltada para o cuidado | Comunicação voltada para o consenso | Comunicação durante uma crise |
|---|---|---|
| <ul style="list-style-type: none"> • Concentra-se nos riscos para os quais tanto o risco quanto a forma de enfrentá-lo já foram bem determinados, mediante pesquisa científica aceita pela maioria do público. • Exemplo: informa sobre os riscos do tabagismo ou de uma conduta sexual sem proteção. | <ul style="list-style-type: none"> • Destina-se a informar e a estimular os grupos a trabalharem em conjunto para alcançarem um consenso a respeito de como um risco pode ser gerido (prevenido ou mitigado). • Exemplo: a união entre os cidadãos e o proprietário de uma instalação de aterro sanitário para, juntos, determinarem a melhor maneira de dispor dos resíduos perigosos. | <ul style="list-style-type: none"> • Realiza-se diante de um perigo extremo e repentino. • Exemplo: desempenha um papel fundamental ao focar a forma de atender a situação em caso de acidente em uma zona industrial, como a ruptura de uma represa ou um surto de uma doença letal. |

Em cada um dos tipos de comunicação de riscos (**cuidado**, **consenso** e **crise**) deve-se incorporar elementos de análise do público.

Exemplos:

- **Comunicação voltada para o cuidado:** é necessário conhecer os estilos de vida de cada grupo do público.
- **Comunicação voltada para o consenso:** é necessário entender as crenças das comunidades antes que haja um acordo em torno de uma solução.
- **Comunicação durante uma crise:** os comunicadores precisam entender a cultura do público a fim de discutir as formas como se deve enfrentar uma crise.

A comunicação durante uma crise, por sua vez, desempenha um papel fundamental ao abordar a forma de atender a situação. Antes de tudo, o porta-voz deve ser um profissional preparado para tratar não só com os meios de comunicação, mas também para se tornar o elo com as instituições que atendem a emergência, o governo (local ou federal) e a população afetada. Tudo isso implica que a forma de comunicar precisa ser clara, fácil de entender, informativa, precisa e concreta.

Na comunicação de riscos diante de uma crise deve-se fomentar o uso de qualquer alternativa que permita levar um público-alvo a adotar uma ação adequada e dentro do tempo necessário.

Exemplo: No caso de um desastre natural, como uma inundação, a população deve deslocar-se rapidamente para áreas mais altas da cidade/localidade, onde esteja protegida enquanto chegam os grupos de resgate.



Um enfoque dessa natureza inclui assegurar que a organização ou instituição saiba o que é preciso fazer, quando é preciso fazê-lo e quem participa.

Minhas observações

- **Nota: Público-alvo ou grupo-alvo:** Grupo que recebe a mensagem de risco. Quase nunca é homogêneo. Pode incluir aqueles para quem a mensagem foi elaborada e também outros não envolvidos diretamente.

Minhas observações

Existem 3 (três) desafios fundamentais a serem enfrentados na comunicação de riscos:

1. **O desafio do conhecimento**, uma vez que o público precisa entender a informação técnica subjacente ao processo de avaliação de riscos. Esta deve ser feita em diversas formas:

- panfletos, pôsteres, relatórios técnicos, fichas de dados;
- em representações visuais do risco como gráficos, diagramas e desenhos;
- por meio de uma comunicação face a face apresentada em sessões presenciais;
- mediante a participação de todos os envolvidos, pequenos grupos de discussão;
- uso de tecnologia da informação como portais na Internet e modelos interativos de risco.

2. **O desafio do processo**, que se refere à necessidade que o público tem de se sentir integrado ao processo de gestão do risco. Para isso, é preciso procurar alternativas para interessar o público e oferecer mecanismos propícios à sua participação, com base na confiança e no respeito. No caso da comunicação em uma crise, por exemplo, o público pode participar:

- do desenvolvimento dos planos de preparação;
- auxiliar nas evacuações ou outras ações de emergência.

3. **O desafio das habilidades de comunicação**, a comunicação entre todos os atores deve ser altamente efetiva. Aqueles que comunicam riscos podem ter que entrevistar os membros do público a fim de ajudá-los a se concentrarem no risco ou propiciar

a comunicação entre todas as partes interessadas, assim como, fomentar a ajuda entre elas mesmas, o que deve incluir a implementação de mecanismos de avaliação do processo.

Minhas observações

Tema 4.3 - Planejamento da comunicação de riscos

O plano de comunicação de riscos para a saúde ajuda a esclarecer a abordagem à situação e evita que passos sejam “pulados” durante a comunicação de um risco, garantindo a consistência das mensagens e que tempo e recursos sejam poupados.

Um plano de comunicação de riscos deve:

- Basear-se no conhecimento da comunidade local,
- Oferecer um marco de referência para tratar as preocupações da comunidade,
- Estar centrado nas abordagens e técnicas de comunicação de riscos, e não nas metas genéricas do programa,
- Determinar o propósito e os objetivos, analisar o público-alvo, desenvolver as mensagens, determinar os métodos apropriados, estabelecer um cronograma e colocar todos esses elementos em conjunto de forma organizada.

Veja, no Quadro 1, como os elementos citados devem ser organizados.

Quadro 1. Elementos de um Plano de Comunicação de Riscos

- Introdução.
- Propósito do plano.
- Enfoque do plano.
- Antecedentes do risco.
 - Em que consiste o risco?
 - Quem é afetado?
- Autoridade, organização ou instituição responsável por organizar o plano e emitir a(s) mensagem(s).
- Sob qual autoridade (missão organizacional ou lei) está sendo comunicado o risco?
- Objetivos específicos.
- Perfil do público-alvo.
 - Como foram reunidas as informações sobre o público?
 - Características específicas do público.
- Estratégias de comunicação de riscos.
- Estratégias de avaliação.
- Cronograma e recursos.
- Comunicação interna.

Minhas observações

Fonte: Lundgren & McMakin, 2004.

Observações importantes:

- Não faça nada até que tenha um objetivo preciso e específico.
- Elabore seu plano antecipadamente e sempre antes de se apresentar diante da comunidade afetada.
- Seja flexível e leve em conta assuntos e situações inesperadas que possam surgir.
- Revise e atualize o plano conforme ocorram mudanças para manter a sua estratégia relevante.
- Considere e escreva todos os pontos de interesse para que esteja preparado caso precise recorrer a seus dados.
- Continue desenvolvendo o plano à medida que vá aprendendo mais coisas sobre a situação e a comunidade.

A seguir, você verá a descrição de alguns elementos que devem ser considerados em um plano de comunicação de riscos. **Lembre que eles devem ser adequados às necessidades encontradas.**

Minhas observações



•Propósito do plano

O plano deve ter como foco os resultados, proporcionando ao público aquilo que ele necessita para tomar uma decisão a respeito do risco para sua saúde ou para a segurança do meio ambiente.

No entanto, o propósito e os objetivos podem ser influenciados por diversos fatores, inclusive requisitos organizacionais e do público-alvo, aspectos legais e o risco propriamente dito. É necessário conhecer todos esses fatores e considerá-los ao determinar o propósito e o objetivo.



•Enfoque do plano

Definir se o plano se destina a uma comunicação de riscos voltada para o cuidado, comunicação voltada para o consenso ou comunicação durante uma crise.



•Antecedentes do risco

Um plano de comunicação de riscos deve contar com informações sobre os antecedentes do risco que respondam às seguintes perguntas:

- Em que consiste o risco?
- Quem é afetado?

► **Nota:** Estas informações, no entanto, podem ser encontradas em algumas fontes de informação sobre antecedentes:

- Ministérios ou Departamentos de Saúde
- Secretarias Municipais de Saúde
- Secretarias Estaduais de Saúde
- Hospitais locais ou comunidades médicas
- Meios de comunicação locais.

Minhas observações

Autoridade, organização ou instituição responsável

Espera-se que muitas organizações, instituições ou agências desempenhem um papel importante para responder a emergências. Diante deste contexto, o plano de comunicação deve ser claramente vinculado à missão e à visão da organização que o sustenta.

•Objetivos

Os objetivos de um plano de comunicação de riscos devem ser **realistas, específicos, apropriados e mensuráveis**, além de serem realizados dentro em um **prazo estabelecido** para que seu cumprimento possa ser avaliado. Consistem no fundamento para a elaboração do programa de comunicação de risco, sua avaliação e o desenvolvimento das estratégias.

•Perfil do público-alvo

O público-alvo de um plano de comunicação de riscos pode ser segmentado, sendo que cada um desses segmentos pode ter diferentes preocupações, necessidades e interesses. Diante deste contexto, o conhecimento do perfil do público-alvo é um aspecto muito importante na elaboração de um plano de comunicação de riscos. Diante disso, é importante responder algumas perguntas neste momento:

- Como foram reunidas as informações sobre o público?

- Quais são as características específicas do público?



Este é o momento de identificar, também, as características e peculiaridades de cada grupo.



•Estratégias de comunicação de riscos

A Organização Pan-Americana da Saúde (OPAS) preparou uma série de **guias** para ajudar na elaboração de planos eficazes de comunicação de risco diante de surtos epidêmicos, disponíveis na leitura complementar.

- **Nota:** Você encontra essas guias no site:
http://www.paho.org/spanish/ad/paho_commstrategy_sp.pdf



Importante: A elaboração de mensagens é um dos componentes de um plano de comunicação de riscos e seu objetivo principal deve ser a mudança da conduta da comunidade destinatária diante de um determinado perigo, seja ele químico, físico ou biológico.

O primeiro passo na elaboração de mensagens é conhecer o público-alvo, suas características sociais, culturais, econômicas e experiências vividas. Também é importante que você conheça o nível de informação utilizado e a percepção do público acerca do risco, uma vez que isso permite conceber e apresentar as mensagens em função do que:

1. já se sabe;
2. a população quer saber;
3. a organização ou instituição quer que se saiba.

Ao elaborar mensagens, não esqueça:

Minhas observações

- ☑ Prepare 3 (três) postos-chave que comuniquem suas mensagens principais.
- ☑ Prepare pontos de apoio da mensagem.
- ☑ Prepare o material de apoio, tais como recursos audiovisuais, exemplos, citações, relatos pessoais, analogias e o aval de terceiros fidedignos.
- ☑ Faça mensagens simples e curtas.
- ☑ Pratique como apresentará as mensagens.
- ☑ Proporcione funções e responsabilidades importantes aos outros.
- ☑ Indique às pessoas como reconhecer os problemas ou os sintomas.
- ☑ Indique às pessoas como e onde recorrer para obter mais informações

Minhas observações

•Estratégias de avaliação

A avaliação do plano de comunicação de riscos é crucial para determinar sua efetividade. Ela oferece **retroalimentação** para se saber se as mensagens de risco são recebidas, entendidas e internalizadas pelas pessoas às quais foram dirigidas. Além disso, permite saber se as ações foram realizadas conforme o planejado e se cumpriram os objetivos, as metas e os indicadores e permite também que os esforços futuros sejam mais bem-sucedidos através do aperfeiçoamento de políticas, procedimentos e práticas do processo.

- **Nota: Retroalimentação ou Feedback:** procedimento através do qual parte do sinal de saída de um sistema (ou circuito) é transferido para a entrada deste mesmo sistema, com o objetivo de diminuir, amplificar ou controlar a saída do sistema.

Existem diversos fatores/elementos a serem considerados para a realização de uma avaliação. No Quadro 2, você pode verificar fatores

de avaliação propostos por Lundgren e McMakin (2004) a serem considerados na comunicação de risco em cada tipo de comunicação de risco.

Quadro 2. Fatores de avaliação a serem considerados na comunicação voltada para o cuidado, para o consenso e durante uma crise.

| Comunicação voltada para o cuidado | Comunicação voltada para o consenso | Comunicação durante uma crise |
|---|---|---|
| O público mudou para uma conduta menos arriscada? | Todos os segmentos do público foram representados para se poder chegar a um consenso? | Todos os membros do público foram alertados sobre o risco? |
| Quanto tempo durou essa mudança de conduta? | O público entende o suficiente sobre o risco para poder tomar decisões? | O público entende o suficiente sobre o risco para poder tomar decisões? |
| Todos os membros do público foram alertados sobre o risco? | Foi alcançado um consenso por parte do público acerca da decisão? | O público mudou para uma conduta menos arriscada? |
| O público entendeu o risco suficientemente bem para poder tomar decisões? | A decisão pode ser implementada? | A informação dada com relação ao risco foi consistente? |

Fonte: Lundgren e McMakin, 2004.

Minhas observações

•Cronograma e recursos

A seção de cronograma e recursos descreve o que é necessário para implementar as estratégias propostas e quanto tempo levará sua implementação total. É importante, neste momento, considerar os aspectos logísticos, tais como espaço para as reuniões e equipamento audiovisual para as apresentações.

•Comunicação interna

A seção de comunicação interna descreve como a organização deve se manter informada sobre os esforços de comunicação de riscos. Neste momento é possível produzir relatórios mensais, fazer apresentações formais aos grupos interessados dentro da organização, enviar mensagens eletrônicas em determinados momentos-chave do desenvolvimento do plano, etc.

Tema 4.4 - Comunicação de Risco em Situações de Crise, Surtos e Emergências

O alerta decretado em 2005 pela Organização Mundial da Saúde (OMS), diante de uma possível **pandemia** de gripe, serviu de estímulo e mobilizou a comunidade internacional para se preparar para enfrentar possíveis surtos, emergências e crises de grande escala que afetem a saúde pública, quer sejam causados pelo homem, quer sejam de causa natural:

“A comunicação em situações de crise, surtos e emergências é um processo interativo de troca de informação e opinião entre pessoas, grupos e instituições; geralmente inclui múltiplas mensagens sobre a natureza do risco ou expressa preocupações, opiniões ou reações acerca das

Minhas observações

mensagens sobre o risco ou dos arranjos legais e institucionais para a gestão do risco.”

(National Research Council, “Improving Risk Communication”, 1989)

- ▶ **Nota: Pandemia:** é a extensão de uma epidemia a todo um continente, quiçá a todo o globo terrestre.

As reações do público diante de uma situação de ameaça podem ser intensas e complexas, afetando suas emoções e comportamento. Em uma situação de crise, as pessoas recebem, processam informação e agem de modo diferente. Nesse sentido, cada palavra e cada movimento são muito importantes para um público que pode estar desesperado.

Em situações de alarme inicial diante de problemas de saúde pública de grande escala, um objetivo importante da comunicação é ganhar a confiança do público.

Uma comunicação eficaz pode ajudar as pessoas a tomarem decisões informadas, reduzir reações de ansiedade, apatia ou **indignação**, e minimizar o impacto negativo sobre a economia, sobre o bom funcionamento da sociedade e, em última análise, aliviar sofrimentos e salvar vidas.

- ▶ **Nota: Indignação:** Aborrecimento e ressentimento com o resultado de uma lesão ou insulto.

Comunicação de crise

De acordo com a fórmula descrita por Sandman (2003), a comunicação de crise ocorre quando tanto a “indignação” quanto o “perigo” são altos, isto é, ocorre quando se produzem fatos que podem colocar em risco a vida das pessoas. Quando isto acontece, a comunicação de crise propõe-se a ajudar as pessoas a superar seus sentimentos e a enfrentar o perigo de forma eficaz. Diante deste

Minhas observações

contexto o autor apresenta 6 (seis) áreas a serem levadas em conta para a gestão da comunicação de crise:

Minhas observações

1. **Conteúdo da Informação:** ter claro o que se sabe sobre a crise, o que é preciso informar às pessoas e qual é a forma de fazê-lo mais eficazmente. Para tanto, é possível realizar um planejamento prévio à crise.

2. **Logística:** aspecto muito importante que garante a forma como entregaremos a informação à população e quais são os canais a serem utilizados, desde os chamados “disque-ajuda”, passando por anúncios pagos, até anúncios de rádio, entre outros.

3. **Avaliação de públicos-alvo:** é necessário identificar quais públicos-alvo é preciso alcançar, devendo-se levar em conta seus conhecimentos, valores e emoções antes que ocorra uma crise para saber como comunicar-lhes qualquer situação.

4. **Participação do público:** é indispensável, uma vez que está confirmado que a ação ajuda a controlar a ansiedade e que as pessoas que ajudam são muito menos vulneráveis ao terror e ao pânico.

5. **Meta-mensagem:** o conteúdo das mensagens deve ser planejado com antecedência, de modo que tranquilize o público.

6. **Autoavaliação:** antes de uma crise, é necessário aprofundar um pouco na probabilidade de equívocos, nos possíveis problemas e nas soluções.

Normas de comunicação de surtos epidêmicos da OMS

Não existe uma receita única para gerenciar um bom plano de comunicação em situações de crise e emergências. No entanto, vamos apresentar e explorar aqui 5 (cinco) princípios para o planejamento da comunicação em surtos epidêmicos propostos pela OMS e que podem ser úteis ao longo do processo de desenvolvimento e gestão do plano de comunicação.

| |
|--|
| <p>1. Confiança: Um dos objetivos da comunicação em situações de surtos e emergências é estabelecer uma relação de confiança entre o público e aqueles que gerenciam a situação de emergência.</p> |
| <p>2. Anúncio Antecipado: O primeiro anúncio oficial deveria chegar em tempo real, com a maior simplicidade e alcance possíveis. Posteriormente, as informações devem ser atualizadas à medida que haja novas notícias ou resultados.</p> |
| <p>3. Transparência: A informação clara, de fácil compreensão, completa e fundamentada nos fatos contribui para ganhar a confiança do público. No entanto, isso exige um trabalho de preparação por parte dos meios de comunicação, técnicos e responsáveis pela resposta em situações de emergência, uma vez que eles são os primeiros que devem compreender esse processo. Este princípio é um grande desafio na gestão da comunicação, sendo necessário negociar conflitos econômicos e políticos que podem estar presentes.</p> |
| <p>4. Planejamento: No contexto de uma emergência, as atividades de comunicação tendem a ser elaboradas de modo rápido e intuitivo, sobrepondo-se à necessidade de planejar. No entanto, tanto antes quanto durante e depois de uma emergência, um planejamento prévio capacita as pessoas a responderem de forma mais rápida e eficaz a um desafio imediato.</p> |
| <p>5. Levar o público em consideração: As convicções e crenças do público devem ser consideradas e, ainda que errôneas, não devem ser ignoradas e muito menos ridicularizadas, ou seja, tudo deve ser considerado de forma equilibrada.</p> |

Minhas observações

Exemplo: Comunicação diante de uma crise (desastre natural)

Diante do risco e/ou ocorrência de um desastre natural é necessário preparar planos de resposta que contribuam para limitar os danos à saúde da população. Entre esses planos deve-se incluir um plano de comunicação de riscos.

Veja a seguir um modelo de mensagem elaborado pelo CDC (Código de Defesa do Consumidor), que se recomenda utilizar quando ainda se dispõe de pouca informação sobre o evento.

Minhas observações

Quadro 3. Modelo de mensagem elaborado pelo CDC.

Por favor, preste muita atenção. Esta é uma mensagem de saúde urgente (sua agência de saúde pública).

1. As autoridades (*de emergência, de saúde pública, etc.*) creem que ocorreu um desastre natural (*descreva o tipo, inclusive hora e lugar da ocorrência*) na área de (*informar o local*).
2. No momento não se conhece a causa e maiores detalhes do desastre.
3. As autoridades locais estão investigando os fatos e trabalharão junto com as autoridades estaduais e federais para fornecer informação atualizada o mais rapidamente possível.
4. Mantenha-se informado e siga as instruções das autoridades para se proteger, proteger sua família e sua comunidade.
5. Forneça informações específicas sobre a hora e o formato em que será feita a próxima atualização de informação.

Tema 4.5 – Os Meios de Comunicação e a Comunicação de Risco

Os meios de comunicação

“Os meios de **comunicação de massa** têm uma grande influência na percepção de riscos, seja em uma nova epidemia, seja em um ataque terrorista ou em um desastre natural. A Internet, a televisão, o rádio, os jornais e as revistas são os recursos de maior acesso à informação diária sobre riscos para a saúde. Na cobertura de notícias

de saúde, os meios de comunicação desempenham duas funções importantes: explicam e relatam a informação científica e as políticas do governo para o público, ao mesmo tempo em que refletem as preocupações do público em geral”.

(OMS, *Relatório Mundial de Saúde – 2007*)

- **Nota: Comunicação de massa:** Comunicação dirigida ou que atinge as grandes massas da população através de métodos como a imprensa escrita, televisão, rádio, Internet, publicidade, relações públicas, etc.

Os meios de comunicação têm um papel importante na comunicação de risco, pois funcionam com um mecanismo por meio do qual a mensagem chega ao público em geral. É, portanto, fundamental decidir com objetividade o tipo de meio ou meios de comunicação que participarão de um plano de comunicação de risco.

Os meios de comunicação de massa são uma das principais fontes de informação para conhecer a percepção pública sobre os riscos. Eles decidem o que deve ser transmitido e de que maneira e geram contexto, ou seja, opinião pública, mas sem consenso, pois este tem mais a ver com a comunicação interpessoal.

Muitas pessoas formam sua opinião sobre os riscos associados ao meio ambiente, à saúde e à segurança a partir do que leem nos jornais, escutam na rádio e veem na televisão. Diante deste contexto, ao comunicar informação relacionada a riscos, os administradores, técnicos, profissionais de saúde e especialistas em comunicação muitas vezes têm de lidar com os meios de comunicação de massa como fornecedores, intérpretes e guardiões da informação.

Como existe uma ampla variedade de fontes que oferecem informação sobre riscos, o fundamental é que o jornalista ou comunicador esteja consciente da veracidade, do rigor e do compromisso de cada uma delas. Condições básicas que qualquer fonte deve cumprir. É importante também que o jornalista ou

Minhas observações

comunicador não se transforme em um porta-voz da fonte, mas sim que contraste a informação de modo a ter um cenário completo e equilibrado da situação de risco a tratar.

Um grande desafio, no entanto, é a boa relação entre as organizações dos meios de comunicação e as pessoas que comunicam o risco, pois dessa relação é que ocorre a possibilidade de que a cobertura seja equilibrada e precisa.

Conclusão

O sucesso da comunicação de riscos não é avaliado pela maneira como o público aceita as soluções formuladas pelos órgãos de decisão, mas pelas soluções escolhidas por um público bem informado.

Como parte do trabalho realizado pelos jornalistas, é importante que reforcem a consciência de que a solução dos problemas ambientais – sobretudo quando se trata de situações de crise e emergências como as que são abordadas neste curso – depende da participação das pessoas e das comunidades afetadas. Assim, os meios de comunicação, quando atuam corretamente, promovem a consciência e o exercício do direito do cidadão de estar corretamente informado e participar das decisões sobre as condições de nossa vida na Terra e seu efeito sobre a saúde das populações.

Um papel fundamental do comunicador de risco é ser um elemento integrador e, como tal, envolver-se ativamente com os diferentes atores da sociedade, atuando como vínculo harmonioso entre os tomadores de decisões, os meios de comunicação, as agências que participam do atendimento em emergências e as comunidades ou públicos afetados. Dessa forma, é possível ter uma resposta organizada e planejada e gerenciar os riscos.

- **Nota:** Caso tenha interesse em aprofundar o tema, veja o Curso de Autoaprendizagem em Comunicação de Riscos, disponível em: <http://www.bvsde.paho.org/cursocr/e/index.php>

Minhas observações

Referências Bibliográficas

Minhas observações

1. Andrade Filho, Carlos Wilson. **O corpo de lata no rito do movimento: percepções e entendimentos semióticos do trânsito auto-motor nas grandes cidades.** 2002. Dissertação (Mestrado) - Curso de Pós-Graduação em Comunicação Social, Universidade de Brasília, Brasília. 124f.
2. Bandura A. **Social Learning Theory: New York: General Learning Press; 1977.**
3. Bratschi. G. **Comunicando el desastre.** Facultad de Ciencias Políticas y Sociales. Universidad Nacional de Cuyo. Mendoza; 1995.
4. Brennan, Bryna. **Comunicación de Riesgos y Brotes,** Guatemala 2006 ppt. Link web page http://www.paho.org/Spanish/AD/Crisis&OutbreakComm_Presentation_Bryna_Brennan_Sp.ppt
5. **Canadian Food Inspection Agency.** Disponível em: <http://www.inspection.gc.ca/english/corpaffr/publications/riscomm/riscomme.shtml>
6. Covello, V.T. **Message mapping.** Workshop on Bio-Terrorism and Risk Communication. WHO: Geneva; 2002.
7. Department for International Development. **Working with the media in conflicts and other emergencies.** Rwanda, [1997]. 70p.
8. Dossier DM, Grunig LA y Palmlund I. 1995. **Manager's Guide to Excellence in Public Relations and Communication Management.** Lawrence Erlbaum Associates, Publishers, Mahwah, New Jersey.
9. Effective Media Communication during Public Health Emergencies. WHO Handbook and Field Guide. 2005.
10. FERREIRA, A.B.H. Novo dicionário da Língua Portuguesa. Ed. Nova Fronteira. 2ª edição. Rio de Janeiro, RJ. 1988.
11. Freimuth, Vicki. **Communication.** Atlanta: Centers for Disease and Prevention Control, 15f.
12. Lundgren & Makin, 2004. **Risk Communication.** A Handbook for Communicating Environmental, Safety, and Health Risks. 3rd Ed. Batelle Press. Columbus, Ohio. Pp. 453.
13. National Association of Science Writers. **Communicating**

- science news: a guide for public information officers, scientists and physicians.** Greenlawn, 1996. 36p.
14. National Research Council, “**Improving Risk Communication**” 1989, 352p. Web site link. http://books.nap.edu/openbook.php?record_id=1189&page=21
 15. RECTOR, M. y NEIVA, E. (org.). *Comunicação na era pós-moderna.* Editora Vozes. Petrópolis, RJ., 1997.
 16. Organização Mundial de Saúde (OMS). **Normas de Comunicación ante brotes epidémicos,** WHO/CDS/2005.28, 2005. 8 p.
 17. Organización Panamericana de la Salud (OPS). **Creación de una Estrategia de Comunicación para la Influenza Aviar y Pandémica.** Web site link http://www.paho.org/Spanish/AD/PAHO_CommStrategy_Sp.pdf
 18. Pinho, J. B. **Relações públicas na internet: técnicas para informar e influenciar públicos de interesse.** São Paulo: Summus, 2003. 215p. (Novas Buscas em Comunicação, 68).
 19. Renn, O. & Rohrman, B. (2000). **Cross-Cultural Risk Perception Research: State and Challenges.** En: O. Renn y B. Rohrman (Eds.) *Cross-Cultural Risk Perception. A survey of Empirical Studies.* London: Kluwer Academic Publishers
 20. Rohrman, B. & Renn, O. (2000). **Risk Perception Research – An Introduction.** En: O. Renn y B. Rohrman (Eds.) *Cross-Cultural Risk Perception. A survey of Empirical Studies.* London: Kluwer Academic Publishers.
 21. Sandman, Peter. **The Four kinds of Risk Communication.** The Synergist, abril 2003, pp.26-27
 22. Sandman, Peter. **Crisis Communication: A very quick introduction.** The Synergist, abril 2004, pp.26-28
 23. Slovic, P. (2000). **The Perception of Risk.** Earthscan, London: Earthscan. Urbina, S. J. y Fregoso, M. J. (1991). *Afrontamiento de riesgos ambientales: El caso de San Juanico.* Revista de Psicología Social y Personalidad 7(1):46-59.

Minhas observações

24. Thompson, KM. **Health insight: a consumers' guide to taking charge of health information.** Risk in Perspective. Harvard Center for Risk Analysis. 7(7); 1999.
25. Weinstein ND y Sandman PM 1993. **Some criteria for evaluating risk messages.** *RiskAnalysis*, 13(1):103-114.

Minhas observações