

Comunicação de risco e engajamento comunitário (CREC) Prontidão e resposta ao novo coronavírus de 2019 (2019-nCoV)

Guia Provisório v2

26 de janeiro de 2020

OPAS/BRA/nCov/20.010

OPAS



Este documento fornece listas de verificação desenvolvidas pela OMS para comunicação de risco e engajamento comunitário (CREC) e respostas iniciais ao novo coronavírus de 2019 (2019-nCoV), recentemente identificado em Wuhan, Província de Hubei, China (2019-nCoV). O objetivo do documento é fornecer orientações para que os países implementem estratégias eficazes de CREC que ajudarão a proteger a saúde pública durante a resposta precoce a um nCoV. Este documento inclui metas e ações recomendadas de CREC para países que se preparam para casos de nCoV e para países que já têm casos confirmados de infecção por nCoV em 2019.

A OMS atualizará essas recomendações à medida que novas informações sejam disponibilizadas. Este Guia Provisório foi adaptado dos materiais de orientação e treinamento da CREC da OMS.

Por que é importante incluir a CREC como parte de uma resposta nacional de emergência em saúde pública?

Uma das principais lições aprendidas durante eventos de saúde pública do século XXI – incluindo surtos de síndrome respiratória aguda grave (SRA), síndrome respiratória do Oriente Médio (MERS), influenza A(H1N1) e Ebola – é que a CREC é fundamental para o sucesso das respostas a emergências de saúde. Toda emergência de saúde pública enfrenta novos desafios de comunicação e pode se beneficiar das lições aprendidas anteriormente. O surto de nCoV desafia e continuará a desafiar os sistemas de saúde pública e a sua capacidade de se comunicar eficazmente com as suas populações. Desafios como comunicar a incerteza e o risco, abordando ao mesmo tempo as preocupações do público, podem levar a uma série de resultados, incluindo a perda de confiança e reputação, impactos econômicos e – no pior dos casos – a perda de vidas. Embora haja sempre novas lições a serem aprendidas, há ações que sabemos que funcionarão. Este é um apelo aos líderes para assegurar que a CREC seja um componente essencial das suas atividades de prontidão e resposta a emergências de saúde, pelas seguintes razões.

Uma das intervenções mais importantes e eficazes numa resposta de saúde pública a qualquer evento é comunicar proativamente o que é conhecido, o que é desconhecido e o que está sendo feito para obter mais informação, com o objetivo de salvar vidas e minimizar as consequências adversas.

A CREC ajuda a prevenir infodemias (uma quantidade excessiva de informação sobre um problema que dificulta a identificação de uma solução), cria confiança na resposta e aumenta a probabilidade de que as orientações de saúde sejam seguidas. Também minimiza e maneja rumores e mal-entendidos que minam as respostas e podem levar a uma maior disseminação da doença.

A comunicação regular e proativa e o engajamento com o público e as populações em risco podem ajudar a aliviar a confusão e evitar mal-entendidos.

As pessoas têm o direito de ser informadas e compreender os riscos para a saúde que elas e os seus entes queridos enfrentam.

A percepção do risco entre as populações afetadas difere frequentemente da percepção dos especialistas e das autoridades. A CREC eficaz pode ajudar a preencher essa lacuna ao determinar o que as pessoas sabem, como se sentem e o que fazem em resposta a surtos de doenças, bem como o que devem saber e fazer para controlar o surto. Ter uma comunicação de risco e engajamento comunitário eficazes ajuda a transformar e fornecer conhecimento científico complexo de uma maneira para que seja compreendido, acessível e confiável pelas populações e comunidades.

A CREC eficaz usa estratégias de engajamento comunitário para envolver as comunidades na resposta e desenvolve intervenções aceitáveis e benéficas para impedir uma maior amplificação do surto e para assegurar que indivíduos e grupos tomem medidas de proteção.

A CREC é essencial para a vigilância, notificação de casos, rastreamento de contatos, cuidados com os doentes, prestação de cuidados clínicos e recolha de apoio local para quaisquer necessidades logísticas e operacionais para a resposta.

A CREC eficaz pode minimizar a perturbação social. Portanto, além de proteger a saúde, pode proteger o emprego, o turismo e a economia.

Lista de verificação da prontidão da CREC para os países que se preparam para um possível caso de 2019-nCoV importado (nenhum caso ainda identificado)

Objetivos

- Comunicar sobre medidas de preparação e comunicar as orientações de saúde pública para o seu país.
- Preparar-se para comunicar sobre um primeiro caso no seu país: o que não se sabe e quais as incertezas sobre o que se sabe.
- Avaliar a capacidade de comunicação nacional e subnacional (tanto pessoas como recursos).
- Identificar quem serão os principais atores e formar parcerias com eles.
- Planejar a ativação e implementação de um plano de comunicação e engajamento comunitário.
- Identificar e treinar a equipe de emergência da CREC e a equipe de reforço acerca de planos e procedimentos.

Etapas de ação

Sistemas de comunicação de risco

- Assegurar que os mais altos níveis de governo concordem em incluir CREC nas atividades de preparação e resposta e estejam prontos para divulgar informações para proteger a saúde pública de forma rápida, transparente e acessível.
- Rever os planos de CREC existentes e considerar se são necessários ajustes para um surto de infecção por nCoV.
- Chegar a acordo sobre procedimentos para garantir a liberação oportuna de informações, tais como procedimentos de liberação de mensagens e produtos de informação: manter as cadeias de liberação curtas.
- Preparar um orçamento para a comunicação (incluindo aumento de escala).
- Constituir uma equipe de CREC e definir as funções e responsabilidades dos membros.

Coordenação interna e de parceiros

- Identificar parceiros – tais como outras agências, organizações, planejadores comunitários e trabalhadores da saúde – e suas informações de contato (no caso de um surto de nCoV, considere, por exemplo, os ministérios da agricultura e viagens e turismo, bem como os sistemas hospitalares); se um surto ocorrer, esses parceiros devem ser notificados e trabalhar juntos como uma equipe de resposta multissetorial de CREC.
- Avaliar a capacidade de comunicação de todos os parceiros relevantes: identificar os públicos-alvo típicos e os canais de comunicação utilizados pelos parceiros.
- Planejar e acordar as funções e responsabilidades de comunicação usando procedimentos operacionais padrão (SOPs) (por exemplo, determinar qual agência falará primeiro sobre qual assunto, que tópicos e públicos específicos serão melhor abordados através de qual agência ou parceiro, como o envio de mensagens será alinhado).

Comunicação pública

- Revisar a lista de porta-vozes em todos os níveis; listar as suas áreas de especialização no contexto de um surto de nCoV; e, se necessário, treiná-los.
- Produzir e pré-testar modelos de mensagens para anunciar o primeiro caso, as medidas tomadas, as orientações de saúde pública e as comunicações de seguimento.
- Identificar os principais meios de comunicação social; criar e/ou atualizar uma lista de jornalistas e fomentar boas relações com os meios de comunicação social, fornecendo informações regulares sobre a evolução do surto e o grau de preparação do seu país.
- Identificar os meios e outros canais de comunicação e influenciadores e avaliar o seu potencial para atingir o público-alvo: utilizar os canais e influenciadores que são confiáveis, preferidos e utilizados regularmente pelo público-alvo. No contexto do nCoV, é fundamental que os profissionais de saúde estejam conscientes das preocupações do público e treinados para prestar orientações de saúde pública às pessoas.

Engajamento comunitário

- Estabelecer métodos para compreender as preocupações, atitudes e crenças dos principais públicos.
- Identificar os públicos-alvo e reunir informações sobre os seus conhecimentos e comportamentos (por exemplo, em quem confiam, como é provável que recebam informações, os seus hábitos diários, as suas preocupações).
- Envolver-se através das redes sociais: informar proativamente o público e acolher e responder a todas as perguntas.
- Envolver-se através de programas de rádio para que as pessoas possam ligar e fazer perguntas.
- Identificar influenciadores comunitários (por exemplo, líderes comunitários, líderes religiosos, agentes de saúde, curandeiros tradicionais, provedores de medicina alternativa) e redes (por exemplo, grupos de mulheres, voluntários de saúde comunitária).

tária, associações de jovens, grupos religiosos, sindicatos e mobilizadores sociais para a pólio, malária, HIV) que possam ajudar no envolvimento comunitário.

- Antecipar necessidades especiais de informação e engajamento para pessoas com deficiência ou analfabetas.

Abordar as incertezas e as percepções e manejar a desinformação

- Estar preparado para comunicar sobre o primeiro caso de nCoV antes que o quadro completo seja conhecido, assegurando que os líderes concordam em comunicar com as populações afetadas, abordando as preocupações e questões das populações, ao mesmo tempo que oferecem ações que podem ser tomadas para proteger a sua saúde.
- Estabelecer um sistema para ouvir as percepções do público, bem como para descobrir sobre rumores e desinformação, por exemplo, através do monitoramento dos meios de comunicação social e das redes sociais e da coleta de *feedback* dos profissionais de saúde e linhas diretas; se necessário, estabelecer sistemas para responder a rumores, desinformação e perguntas frequentes.
- Ter sempre em mente a necessidade de estabelecer o diálogo em qualquer atividade que implemente, de modo a sistematicamente coletar e dar resposta a todas as questões provenientes do público.

Capacitação

- Considerar qual treinamento será necessário para os responsáveis pela comunicação de risco e engajamento comunitário, a respeito do que se sabe e não se sabe sobre o nCoV, e os planos e procedimentos atuais, bem como qual preparação subnacional é necessária para uma resposta da CREC.

Lista de verificação inicial de resposta da CREC para países onde um ou mais casos de 2019-nCoV foram identificados

Objetivos

- Adaptar e aplicar as etapas de ação da lista de verificação de prontidão acima, caso ainda não tenha sido concluída.
- Estabelecer, construir e/ou manter a confiança com a população através de uma comunicação e engajamento contínuos nos dois sentidos que abordem regularmente mal-entendidos, desinformação, boatos e perguntas frequentes.
- Incentivar as pessoas a adotar comportamentos de proteção.
- Manejar as expectativas e comunicar as incertezas.
- Coordenar e incentivar a colaboração entre os parceiros de resposta.
- Avaliar a percepção inicial do risco entre as populações afetadas e em risco.
- Fornecer informação e orientação.

Etapas de ação

Sistemas de comunicação de risco

- Adaptar o plano de CREC existente à resposta e ativar a equipe e o plano de resposta da CREC.
- Ativar os porta-vozes identificados para a emergência.
- Elaborar cronogramas para atividades e produtos de comunicação.
- Monitorar a resposta da CREC, identificando processos que atrasam a liberação de informações e criam confusão entre as populações afetadas.

Coordenação interna e de parceiros

- Ativar procedimentos operacionais padrão para coordenar as atividades de CREC com outras agências de resposta e parceiros.
- Conectar as operações de CREC em níveis nacionais, regionais e locais.
- Atribuir responsáveis pela comunicação interna (dentro e entre cada agência de resposta) e pela comunicação externa (ao público).
- Coordenar a preparação, consistência e divulgação da mensagem.

Comunicação pública

- Anunciar o primeiro caso de nCoV antecipadamente e atualizar a informação após uma avaliação de risco e uma análise da percepção do risco.
- Fornecer informação assim que ela é recebida, mesmo que não esteja completa, e explicar abertamente o grau de incerteza da informação (ou seja, manejar a incerteza); fornecer ao público canais regulares através dos quais possam obter informação atualizada (por exemplo, linhas diretas, um website).
- Produzir e testar mensagens, incluindo mensagens sobre orientações de saúde pública.
- Certificar-se de que as mensagens são consistentes em todos os setores e níveis.
- Utilizar canais de comunicação confiáveis e eficazes, que o público-alvo utilize regularmente.
- Engajar, treinar e ativar influenciadores de confiança para o público, particularmente incluindo profissionais de saúde.

Engajamento comunitário

- Conduzir uma rápida análise de percepção de risco com base nas informações formais e informais existentes.
- Monitorar possíveis barreiras para a adoção de comportamentos protetores.
- Segmentar as audiências para a resposta de comunicação (por exemplo, pessoas afetadas, profissionais de saúde, líderes políticos, doadores).
- Traduzir os materiais para línguas relevantes e adaptá-los aos níveis apropriados de alfabetização.
- Desenvolver pequenas peças multimídia que apresentem informações-chave (por exemplo, explicar a etiologia da doença, sintomas, transmissão, como se proteger e o que fazer se alguém ficar doente) e que possam ser compartilhadas online e transmitidas na televisão.

Abordar incertezas e percepções e manejar a desinformação

- Comunicar o que se sabe e o que não se sabe: explicar o grau de incerteza que existe.
- Ativar mecanismos de monitoramento e resposta a rumores, e tentar determinar quais problemas podem estar causando rumores.
- Monitorar os meios de comunicação social de massa, as linhas diretas, o *feedback* dado pelos profissionais de saúde sobre os pacientes e as preocupações da comunidade, e aplicar continuamente esse *feedback* na estratégia de CREC adaptada.

Capacitação

- Planejar fornecer orientação regular e atualizada a todos os responsáveis pela CREC.
- Treinar as equipes de reforço.
- Considerar fazer treinamento de líderes, responsáveis pela resposta e porta-vozes sobre orientações de CREC, conforme necessário.

Lista de verificação de crise e controle de CREC para países com transmissão de 2019-nCoV em curso

Objetivos

- Adaptar e aplicar as etapas de ação das listas de verificação de prontidão e resposta inicial acima, se isso ainda não tiver sido concluído.
- Manter a confiança ouvindo a população e modificando seu plano de comunicação de risco, dependendo das percepções e perguntas das pessoas.
- Empoderar e fomentar a resiliência em indivíduos, grupos e comunidades.
- Assegurar um apoio contínuo e ágil para a resposta de modo a que se adapte às necessidades das populações afetadas.
- Monitorar o processo para que ele possa ser avaliado.

Etapas de ação

Sistemas de comunicação de risco

- Reforçar a capacidade de comunicação dos comunicadores e especialistas em engajamento comunitário.
- Desenvolver, atualizar continuamente e compartilhar estratégias de CREC de acordo com as necessidades de resposta.
 - Sistemas e equipe, tais como comunicação de risco, educação/promoção da saúde e especialistas em ciências sociais, devem ser ativados nos departamentos de saúde das províncias e estados, em ambientes de saúde e hospitais, em pontos de trânsito e em outros pontos de encontro da comunidade.
- Monitorar campanhas de CREC.

Coordenação interna e de parceiros

- Fortalecer o engajamento com os parceiros para:
 - compartilhar informações em tempo hábil para evitar orientações inconsistentes e potencialmente conflitantes;
 - diversificar os canais relevantes para divulgar mensagens de saúde importantes;
 - ganhar novos públicos através da ligação cruzada de materiais de comunicação;
 - beneficiar-se dos recursos financeiros e humanos de outros;
 - publicar materiais em conjunto, conforme apropriado (por exemplo, comunicados de imprensa, relatórios de situação, orientações sobre proteção da saúde); e
 - ampliar o alcance das atividades de engajamento comunitário usando os pontos fortes e as capacidades de alcance dos parceiros.

Comunicação pública

- Identificar os porta-vozes com base na confiança que eles têm junto à população, no tipo de mensagem que precisa ser transmitida (por exemplo, sobre compromisso político, conhecimentos técnicos, proteção da saúde) e/ou a gravidade da situação.
 - Certificar-se de que as mensagens são consistentes em todos os setores e níveis.
 - Compartilhar informação regularmente (idealmente, todos os dias à mesma hora do dia).
- Compartilhar a liderança e a tomada de decisões em mensagens ao público para que o raciocínio por trás de decisões difíceis seja claro.
- Compartilhar histórias, fotos e vídeos que ilustram mensagens importantes.
- Certificar-se de que o público sabe onde obter informações atualizadas regularmente (por exemplo, em websites, durante briefings diários da imprensa, através de linhas diretas).
- Proporcionar uma comunicação regular e transparente através dos canais que os públicos-alvo utilizam.
- Utilizar os meios de comunicação tradicionais, a internet e as redes sociais, as linhas diretas e os SMS, conforme o caso.

Engajamento comunitário

- Manter comunicação bidirecional (ou comunicação de mão dupla) com o público afetado para compreender e responder às suas preocupações, atitudes, crenças e barreiras para seguir as orientações de saúde através de mecanismos como:
 - linhas diretas operadas por estudantes de medicina, que podem atender chamadas e se engajarem nas mídias sociais, e
 - programas de rádio que recebem ligações, onde a informação é fornecida e o público pode fazer perguntas.
- Monitorar aqueles que são afetados para garantir que eles sigam orientações de saúde, e identificar barreiras para se engajar em comportamentos de proteção.
- Envolver-se com influenciadores de confiança, especialmente os profissionais de saúde, para comunicar-se com as populações afetadas, especialmente aquelas que são difíceis de alcançar.
- Estabelecer um *feedback* consistente entre as comunidades e a equipe de resposta a emergências, e fornecer orientação para as equipes de resposta a emergências de forma a melhor atender às necessidades de proteção à saúde das comunidades.

Abordar as incertezas e as percepções e manejar a desinformação

- Estabelecer *feedback* regular e captar perguntas comuns, mal-entendidos e desinformação através das linhas diretas de saúde, profissionais de saúde e comunidades.
- Assegurar que os resultados do monitoramento das mídias tradicionais e sociais sejam avaliados rapidamente através da equipe criada para esse fim.
- Envolver-se com os influenciadores para capturar as percepções das pessoas através do seu *feedback*.
- Preparar orientações de acordo com as percepções e preocupações das pessoas, e repetir as orientações através de vários canais de informação.

Capacitação

- Assegurar que um léxico de terminologia e mensagens de orientação claras sejam compartilhadas com as equipes de resposta.
- Atualizar o treinamento de habilidades das equipes de resposta da CREC à medida que novas metodologias e campanhas sejam lançadas.
- Considerar fazer treinamento de líderes, responsáveis pela resposta e porta-vozes sobre orientações de CREC, conforme necessário.

© **Organização Mundial da Saúde 2020**. Todos os direitos reservados.

A OMS continua a monitorar a situação atentamente para detectar quaisquer mudanças que possam afetar esta orientação provisória. Caso algum fator venha a mudar, a OMS emitirá uma nova atualização. Caso contrário, este documento de orientação provisória expirará 2 anos após a data de publicação.