

# A importância da coordenação interna para uma comunicação efetiva de riscos

**Suzanne Kerba**

Equipe de comunicação de riscos e participação comunitária da OMS  
Departamento de Fortalecimento da Preparação dos Países  
Unidade de Preparação e Resiliência da Comunidade  
Organização Mundial da Saúde

*8 de febrero de 2023*

# Qual é o impacto da RCCE?



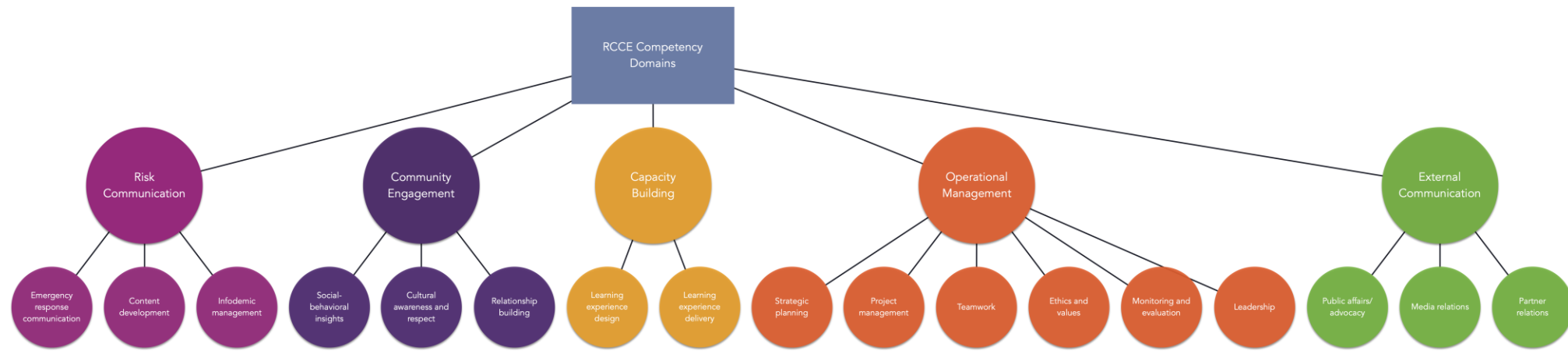
## Comunicação de riscos

As pessoas entendem os riscos que enfrentam, tomam decisões informadas sobre como mitigá-los e como adotar medidas preventivas e de proteção.

## Participação da comunidade

As pessoas e as comunidades têm a capacidade e a confiança necessárias para criar conjuntamente práticas de preparação e resposta que lhes resultem aceitáveis e viáveis.

# O marco de competências da RCCE



## Cinco áreas temáticas

- Comunicação estratégica de riscos
- Participação comunitária
- Reforço das capacidades
- Gestão operativa
- Comunicação externa

# Marco de competências da RCCE, p2



## Área temática A: Comunicação estratégica de riscos

A1.2: Impulsar a integração operativa da comunicação de riscos nas estruturas de preparação e resposta diante de emergências.

A.1.3: Estabelecer ligações com outras equipes técnicas, por exemplo, as de participação comunitária, promoção da saúde, epidemiologia, vigilância, prevenção e controle de infecções e outras, para fundamentar as intervenções de comunicação de riscos.

---

# Comunicação e coordenação internas

## Âmbito 4: Comunicação da resposta de emergência

D1.1 - Coordenar e administrar os recursos (pessoas, orçamento e ferramentas) necessários para cada pilar do marco da RCCE e executar as atividades da RCCE dentro dos objetivos, processos e prazos acordados e em consonância com as prioridades.

**“A informação deve ser oportuna, sólida e robusta”.**

Documento de trabalho: *Lecciones aprendidas del brote de 2011 de Escherichia coli productora de toxina Shiga (STEC) O104: H4 en semillas germinadas.*



# Consideraciones sobre a comunicação interna



## Análise da situação de One Health

- Rápida evolução da emergência durante a pandemia
- Complexidade e volume das mensagens e intervenções da RCCE
- Mensagens e intervenções relevantes para a saúde humana
- Mensagens e intervenções relevantes para a saúde animal
- Mensagens políticas
- Alto nível de preocupação entre o público em geral (contexto)
- Canais de mensagens para chegar ao público objetivo
- Lidar com a desinformação, os rumores e a incredulidade

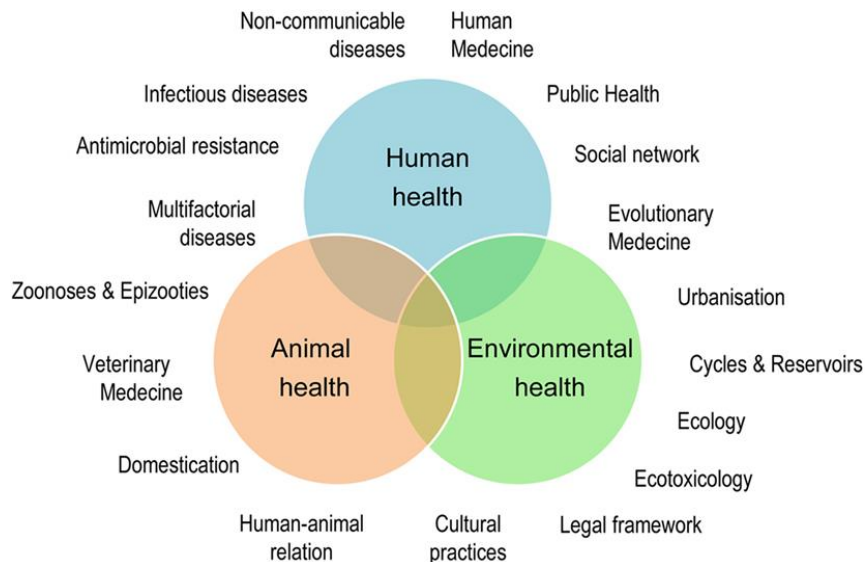
# Coordenação interna dentro de One Health

## Perguntas

- Quem é o sentinela?  
Primeiro é o animal ou é o ser humano?
- **Solução animal = sacrifício de rebanhos**
- **Solução humana = comunicação de riscos**
- Dispomos de um sistema conjunto de comunicações para lidar com uma crise de gripe pandêmica?



# Quem faz parte da coordenação interna da RCCE?



## Especialistas e autoridades

- Profissionais da comunicação de riscos
- Ministérios da Saúde, Agricultura e Serviços Veterinários
- Equipes de resposta para emergências
- Epidemiologistas
- Responsáveis políticos
- **O mais importante: Comunidades em risco**



# Coordenação interna dentro de One Health

## Preparação

- Desenvolver e testar uma estratégia de One Health RCCE
- Estabelecer uma abordagem de "uma única voz", na qual porta-vozes formados e designados pelos setores da saúde humana, animal e meio-ambiental disponham de marcos que garantam a coerência, a precisão e o alinhamento das comunicações oficiais entre múltiplos organismos.
- Estabelecer relações com as comunidades de todos os setores para gerar confiança e estabelecer as bases das atividades de resposta.
- Compilar dados sobre o comportamento social e utilizá-los para orientar as intervenções da RCCE.
- Desenvolver e compartilhar mensagens e materiais educativos para a prevenção da gripe, baseados em dados sociais e de comportamento.

# Coordenação interna dentro de One Health

## Resposta

- Colocar em andamento atividades de resposta em consonância com o RCCE plano
- Fazer um anúncio com antecipação, inclusive se os fatos ainda não estiverem claros ou completos:

*A situação é incerta e compartilhamos sua preocupação".  
Esta situação está evoluindo. Existem muitas coisas que não sabemos".*

*'Estamos buscando respostas e vamos mantê-los informados na medida em que dispusermos de nova informação'.*



# Enfrentar a incerteza

## Gerar confiança

- **Expressar empatia** - reforçar perante o público que sua preocupação é válida e compartilhada como uma experiência HUMANA;
- **Proclamar a incerteza**, reforçando perante o público que deve esperar que as coisas mudem.
- **Transparência de voz:** reforçar perante o público que os especialistas e as autoridades serão abertos e honestos e compartilharão informação precisa na medida em que estiver disponível.



# O que devemos melhorar?

## Considerações

- Elaboração de orientações e procedimentos operativos normalizados para a comunicação de riscos, experiências de aprendizagem e diretrizes e procedimentos para exercícios
- Intercâmbio de estratégias e mensagens de comunicação (se for possível, antes da difusão para o público).
- Intercâmbio de informação sobre grupos de risco
- Exposição dos resultados dos grupos de discussão, das pesquisas CAP e outras atividades de pesquisa.
- Compartilhar os resultados da avaliação e as lições aprendidas
- **Avaliação das mensagens e estratégias de comunicação**

- Relatório da conferência: *Lecciones aprendidas para a salud pública del brote de Ébola en África Occidental - cómo mejorar la preparación y respuesta en la UE para futuros brotes - 12-14 de outubro de 2015*

# Onde estamos agora?

## Considerações

- Estamos dando prioridade para os "esforços coordenados" em relação à gripe pandêmica?
- Existe um modelo de coordenação interna entre setores?
- Como os "profissionais da saúde" podem utilizar as comunicações para chegar ao público geral "de forma harmonizada e rápida"?
- O que deve ocorrer para que os responsáveis políticos, as equipes de resposta e as comunidades aproveitem as lições aprendidas de surtos anteriores?
- Qual é o papel da OPAS e da OMS na medida em que todos avancemos na preparação e resposta diante de uma pandemia?



---

**¡Gracias!  
Obrigada!  
¡Thank you!**