

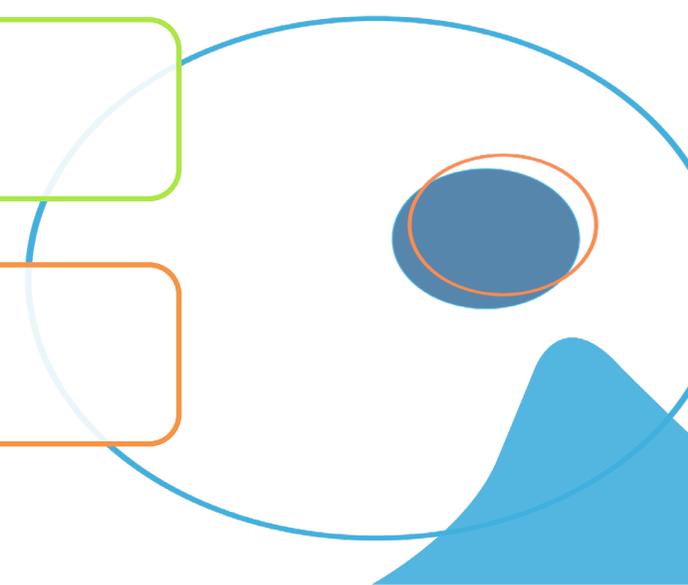
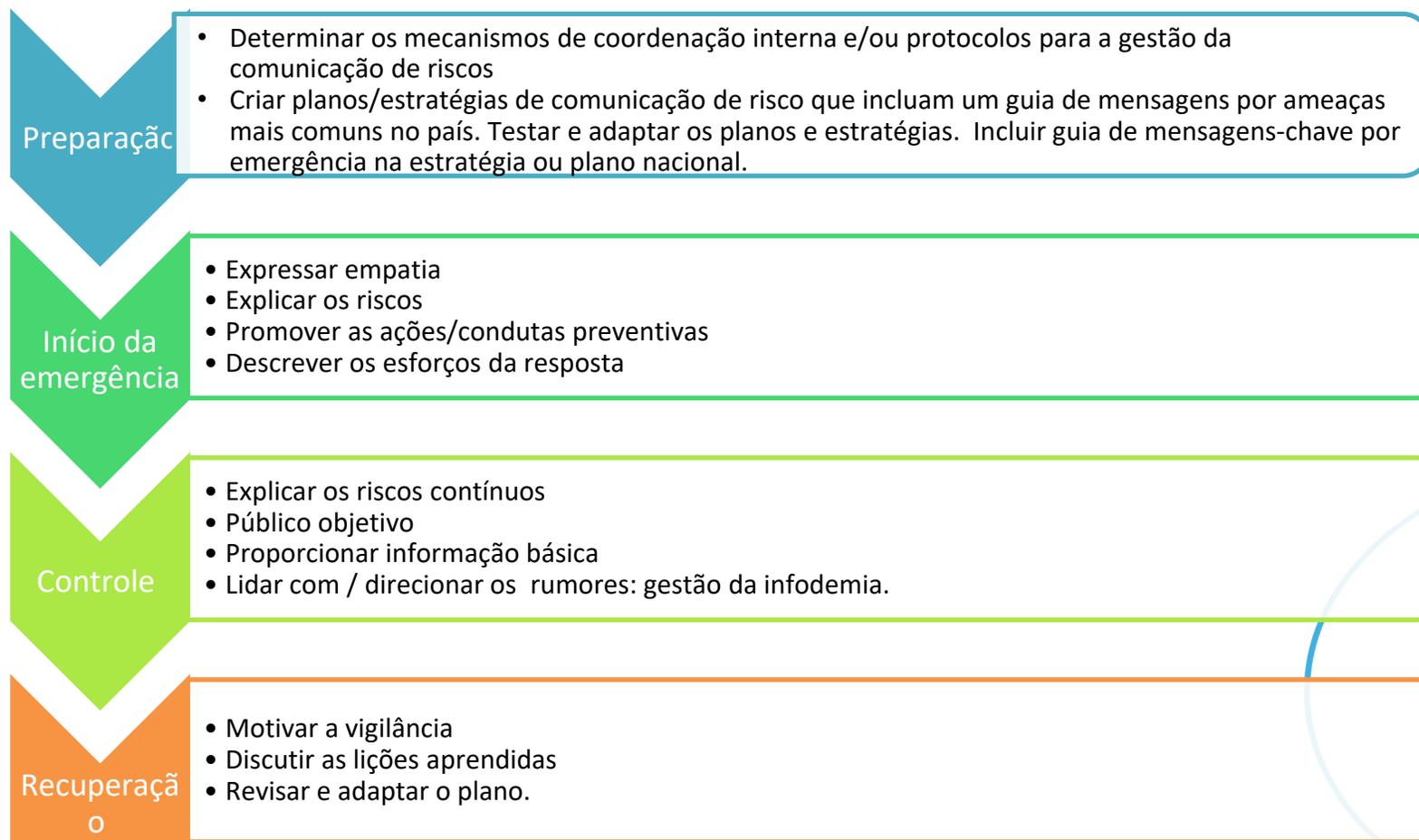


OPS 120
ANIVERSARIO

A Preparação do componente de Comunicação Interna para o plano de Comunicação de Risco

Sara Ferraz
M.Sc Saúde Coletiva
Epidemiologista de Campo
Consultora de Comunicação de Risco

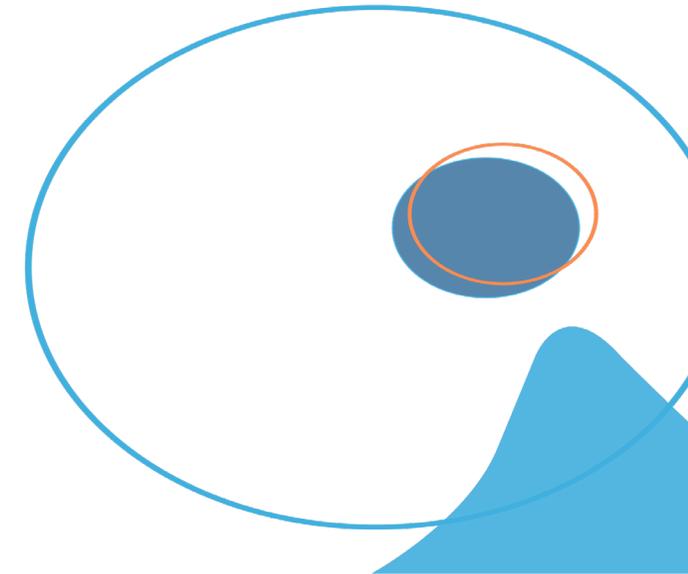
A comunicação e a Gestão de crise durante as emergências de saúde pública em 4 fases



Fase 1

Preparação

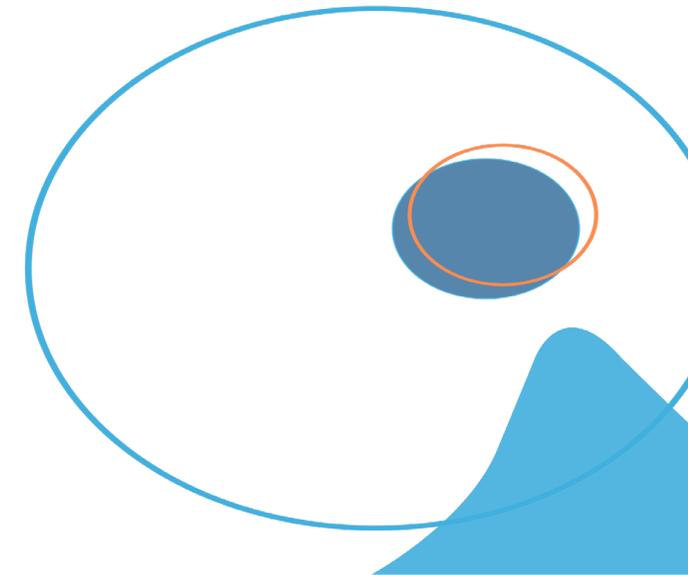
- Determinar os mecanismos de coordenação interna e/ou protocolos para a gestão da comunicação de riscos
- Criar planos/estratégias de comunicação de risco que incluam um guia de mensagens por ameaças mais comuns do país. Testar e adaptar os planos e estratégias. Incluir guia de mensagens-chave por emergência na estratégia ou plano nacional.





Elementos práticos para a comunicação interna no plano de comunicação de risco

1. Governança e liderança: Definição de atores e responsabilidades
2. Sistemas de informação e coordenação
3. Definição do fluxo da informação



1. Governança e liderança: definição de atores e responsabilidades

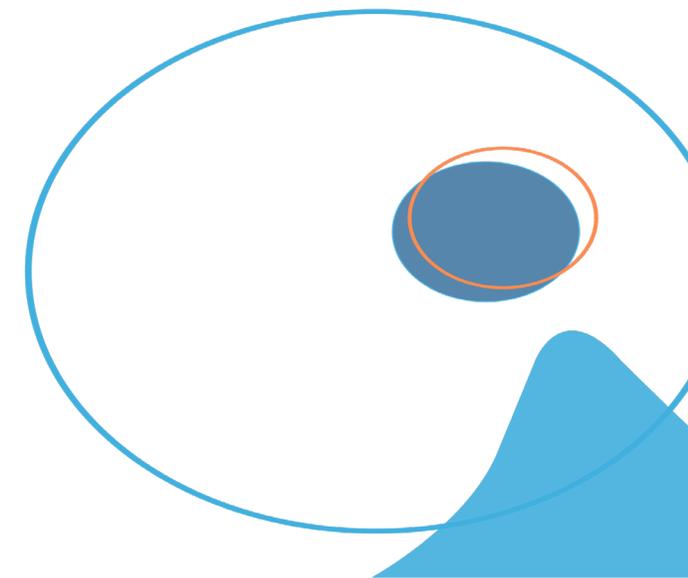
A Comunicação de riscos deve ter um papel estratégico nas equipes que lideram a preparação e a resposta com funções e responsabilidades bem definidas para o **peçoal de comunicação**.

1. Definição dos planos operativos para os aspectos de comunicação de risco na resposta.
2. Definir quem vai liderar a comunicação interna (pode ser uma equipe).
3. Definir quais áreas/instituições vão integrar a equipe de coordenação para departamentos dentro da instituição de saúde
4. Envolver diferentes atores da resposta de acordo com cada evento



2. Sistemas de informação e coordenação

1. Responsabilidades designadas para a equipe de informação pública.
2. Procedimentos elaborados e aprovados para comprovar e divulgar a informação.
3. Acordos sobre as autoridades de divulgação da informação (quem divulga o quê, quando e como).





3. Fluxo da informação

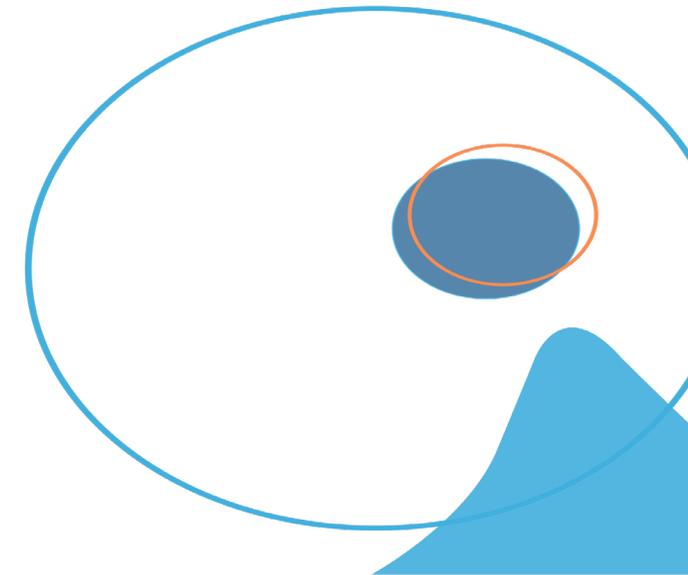
1. Protocolo para a emissão de mensagens.

a. Elaboração de mensagens (quem as elabora, quem as revisa, quem as publica)

b. Definição do porta-voz

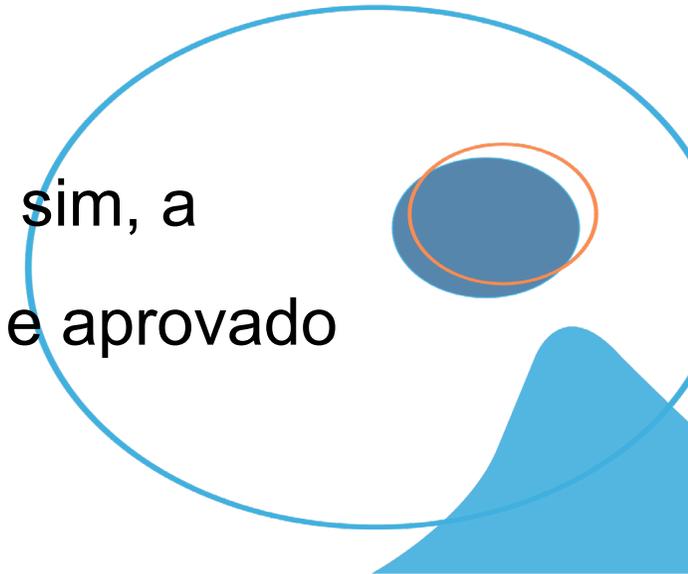
d. Fluxo de informação entre colaboradores e distintas instituições

parte da equipe de coordenação



3. Fluxo da informação

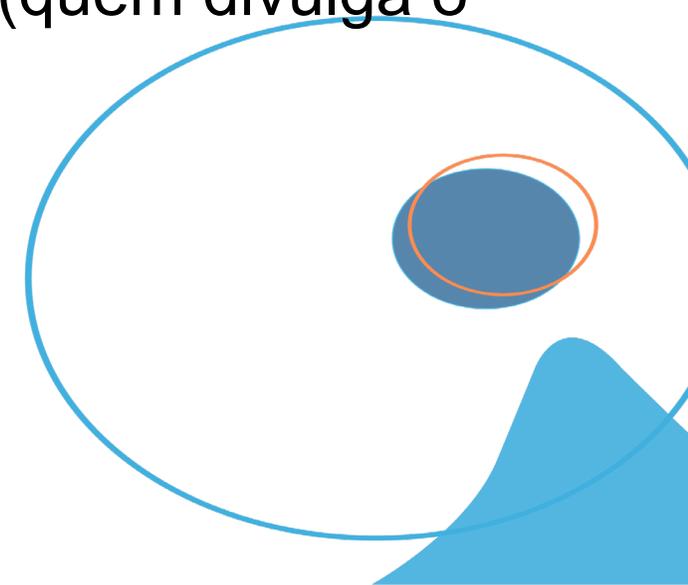
- e. Fluxo de informação para a atualização dos meios de comunicação e cidadania.
- f. Fluxo de informação para atualização dos profissionais de saúde e os diferentes níveis hierárquicos
- g. Definição de frequência da comunicação nos diferentes momentos da emergência
- h. Nesse momento, a discussão não é externa, e sim, a organização interna para que esse elemento esteja preparado e aprovado quando for necessário.





Elementos práticos para os aspectos de coordenação interna

1. Responsabilidades designadas para a equipe de informação pública e para os demais atores da resposta
2. Procedimentos elaborados e aprovados para comprovar e divulgar a informação.
3. Acordos sobre as autoridades de divulgação da informação (quem divulga o quê, quando e como).



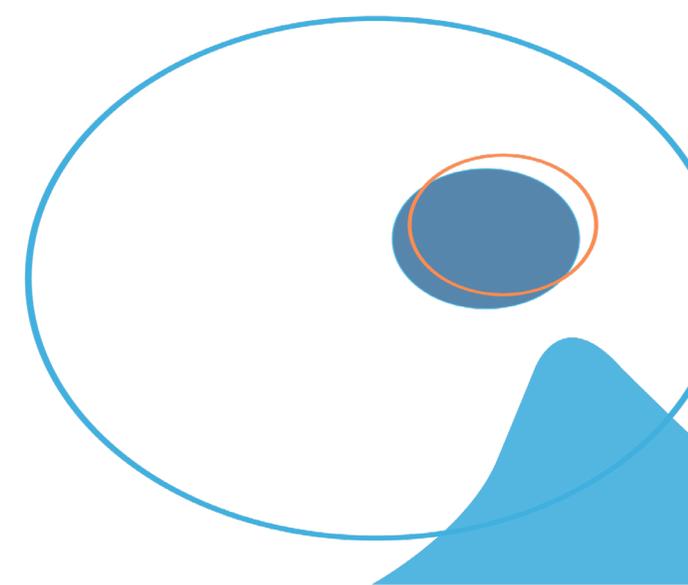


Elementos práticos para a preparação

4. Acordos e procedimentos para integrar o centro de operações de emergência, se for ativado, ou a equipe de gestão de incidentes.
5. Procedimentos para garantir os recursos necessários, como espaço, equipes e pessoal, para a operação de informação pública durante uma emergência de saúde pública 24 horas por dia, 7 dias por semana, se for necessário.
6. Métodos identificados para difundir informação para o público, as partes interessadas e os parceiros, como *sites*, redes sociais, listas de e-mails, material impresso e comunicados de imprensa, durante uma emergência.



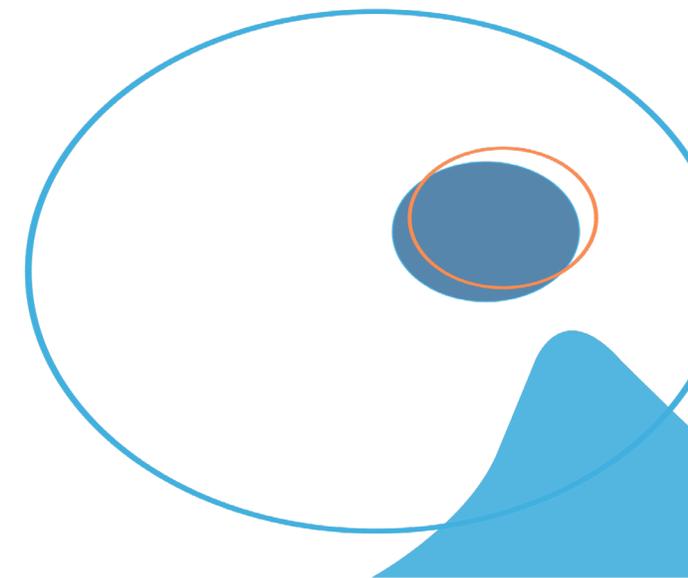
É fundamental a aplicação do plano nas primeiras 24 horas!





Uma recomendação importante para o momento da resposta

Documentar as reuniões, inclusive se elas forem virtuais!



O Sistema de comunicação de risco e participação Comunitária para as emergências

	Indicators	
Level	C10.1. RCCE system for emergencies	
Level 1	Mechanisms ⁶⁶ for coordination of RCCE functions ⁶⁷ and resources ⁶⁸ are under development, or coordination of RCCE functions and resources is conducted on an ad hoc basis	<input type="checkbox"/>
Level 2	Mechanisms for coordination of RCCE functions and resources, including plans, SOPs and formal government arrangements are developed	<input type="checkbox"/>
Level 3	Mechanisms for coordination of RCCE functions and resources, including plans, SOPs and formal government arrangements are developed and being implemented at the national level ⁶⁹	<input type="checkbox"/>
Level 4	Mechanisms for coordination of RCCE functions and resources, including plans, SOPs and formal government arrangements are developed and being implemented at the national and intermediate levels ⁷⁰	<input type="checkbox"/>
Level 5	Mechanisms for coordination of RCCE functions and resources are implemented at the national, intermediate and local levels; are fully integrated into emergency response systems; and are exercised, reviewed, evaluated and updated on a regular basis ⁷¹	<input type="checkbox"/>

O Sistema de comunicação de risco e participação Comunitária para as emergências

Nivel	C10.1 Sistema CRPC para emergencias
nivel 1	Se están desarrollando mecanismos para la coordinación de las funciones y los recursos de la CRPC, o la coordinación de las funciones y los recursos de la CRPC q se lleva a cabo de forma ad hoc.
nivel 2	Se han desarrollado mecanismos para la coordinación de las funciones y recursos de la CRPC, incluidos planes, procedimientos operativos normalizados y acuerdos gubernamentales formales.
nivel 3	Se han desarrollado mecanismos para la coordinación de las funciones y recursos de la CRPC, incluyendo planes, POEs y acuerdos gubernamentales formales, y se están implementando a nivel nacional.
nivel 4	Se han desarrollado mecanismos para la coordinación de las funciones y recursos de la CRPC, incluidos planes, procedimientos operativos normalizados y acuerdos gubernamentales formales, y se están aplicando a nivel nacional e intermedio.
nivel 5	Los mecanismos para la coordinación de las funciones y los recursos de la CRPC se aplican a nivel nacional, intermedio y local; están plenamente integrados en los sistemas de respuesta a emergencias; y se ejercitan, revisan, evalúan y actualizan periódicamente.

Ferramenta de apoio para desenvolvimento das capacidades básicas do RSI

- Identificar as pessoas ou unidades responsáveis pela comunicação de riscos dentro de cada ministério e setor pertinente, com termos de referência definidos para trabalhar conjuntamente durante uma emergência de saúde pública.
- termos de referência para trabalhar juntos durante uma emergência de saúde pública.
- Identificar e designar porta-vozes (que ocupem um determinado posto de trabalho) para a emergência de saúde pública.
- Estabelecer uma lista de partes interessadas-chave nos ministérios governamentais e entre os parceiros de execução. Identificar pontos de contato
- Para a comunicação, incluindo diferentes meios para o intercâmbio interno de informação (como e-mail, SMS ou telefone, ou plataformas de meios sociais de grupo fechado.
- Estabelecer uma unidade ou equipe dedicada à comunicação de riscos que trabalhe na comunicação bidirecional com o público (incluindo comunidades afetadas em situação de risco) utilizando procedimentos operativos normalizados, tarefas prioritárias e responsabilidades específicas para a comunicação e a tomada de decisões durante um evento de saúde pública no âmbito nacional.
- Desenvolver um plano nacional de comunicação de riscos de emergência multisetorial e multiameaça.
- Avaliar as capacidades e necessidades existentes nos ministérios governamentais e nos organismos associados chave, e desenvolver planos de formação para habilidades prioritárias identificadas para estabelecer uma comunicação de riscos eficaz.

**GRACIAS!
THANKS!
OBRIGADA!**

OPS 120
ANIVERSARIO

ferrazsar@paho.org

