

Guia de Boas Práticas de Comunicação para Situações de Risco em Saúde Pública

Facilitar a comunicação em situações de crise para proteger e informar a população.



Índice

Objetivo do Guia

Público-Alvo

Importância da Comunicação de Risco

O que é Comunicação de Risco em Saúde?

Quando Deve Ser Usada?

Princípios Fundamentais

Planeamento e Liderança

Estratégias de Comunicação

Monitorização e Combate à Desinformação

Conclusão

Objetivo do Guia

Este guia foi criado para apoiar profissionais de saúde e responsáveis de entidades públicas de Saúde na comunicação de risco em situações de emergência pandémica. A sua função é facilitar a transmissão de mensagens claras e eficazes, promovendo a confiança e a adesão do público às medidas de prevenção, proteção e facilitação de ações de mitigação de riscos em caso de crise pandémica/sanitária.

Público-Alvo

- Entidades públicas de saúde.
- Profissionais de saúde.
- Gestores de comunicação de instituições governamentais.

Importância da Comunicação de Risco

A comunicação de risco é essencial para salvar vidas e minimizar o impacto das crises sanitárias. Uma comunicação eficaz pode evitar confusões, desinformação e fortalecer a cooperação das populações.



O que é Comunicação de Risco em Saúde?

De acordo com a Organização Mundial da Saúde (OMS), comunicação de risco é a "troca em tempo real de informações, conselhos e opiniões entre especialistas ou funcionários e pessoas que enfrentam uma ameaça à saúde ou bem-estar."

Quando Deve Ser Usada?

- Durante pandemias, surtos ou crises sanitárias.
- Em emergências locais, como contaminações ambientais ou desastres naturais.

Princípios Fundamentais

1. **Transparência:** Fornecer informações claras, baseadas em factos e reconhecendo incertezas.
2. **Empatia:** Demonstrar compreensão com as preocupações das populações.
3. **Clareza:** Adaptar a linguagem ao nível de literacia do público-alvo.
4. **Envolvimento/ligação às comunidades:** Envolver as comunidades como parceiras nas soluções.



Planeamento e Liderança

Definir Responsabilidades

- Escolha de um porta-voz oficial que represente as entidades públicas de saúde.
- Utilizar uma mensagem unificada para evitar contradições.

Papel das Entidades Públicas

- Coordenar os fluxos de informação entre diferentes envolvidos.
- Garantir que a mensagem chegue a públicos com diferentes níveis de literacia e acesso.

Envolvimento Comunitário

O envolvimento da comunidade ajuda a fortalecer a confiança e promove a adesão às recomendações. Exemplo: criar grupos de trabalho com representantes locais para discutir medidas de prevenção.



Estratégias de Comunicação

Diferentes Canais e Ferramentas

1. Redes Sociais

- Utilize plataformas como Facebook, Instagram e TikTok para alcançar diferentes públicos alvo, de diversas gerações.
- Publique conteúdo visual (imagens e vídeos) simplificado e de rápida compreensão.

2. Comunicação Verbal

- Técnicas como "ensinar de volta" para confirmar a compreensão.
- Linhas de apoio telefónico, 24 horas, para dúvidas específicas.

3. Comunicação Escrita

- Use linguagem clara, evitando jargões técnicos.
- Inclua ilustrações e diagramas que ajudem na interpretação da informação.

4. Imagens e Multimédia

- Escolha imagens e gráficos que reforcem a mensagem.
- Realize testes periódicos com utilizadores para garantir que a mensagem visual é eficaz.

Planeamento de Mensagens

- Crie um fluxo claro de informações: Quem? O quê? Quando? Como?
- Adapte a mensagem conforme a evolução da situação.



Monitorização e Combate à Desinformação

Reconhecer o Problema

Durante crises, as redes sociais podem amplificar desinformação e pânico. A rápida disseminação de fake news ou informações erradas, exageradas ou mal enquadradas requer monitorização ativa e respostas adequadas.

Possíveis Abordagens

1. Monitorizar Plataformas

- Utilize ferramentas para identificar rumores e corrigir informações falsas.
- Publique atualizações frequentes e claras em fontes confiáveis, sempre identificadas.

2. Esclarecer a População

- Promova a literacia digital e em saúde.
- Ensine a identificar fontes confiáveis de informação.

3. Comunicação Bidirecional

- Responda a perguntas e preocupações direta e rapidamente.
- Crie espaços de interação, como sessões de perguntas em tempo real, em várias plataformas, nomeadamente e se possível também em situações face a face.

Exemplo Prático

Uma campanha para desmentir rumores sobre vacinas, que incluía vídeos educativos e depoimentos de especialistas credíveis.



Conclusão

Este guia destaca a importância de uma comunicação clara, empática e proativa em momentos de crise pandêmica/sanitária.

Os profissionais de saúde e os gestores/responsáveis de entidades públicas de saúde têm o poder de fortalecer a confiança do público e garantir uma resposta coordenada e eficaz.

Use este documento como referência para desenvolver estratégias personalizadas que respondam às necessidades da sua comunidade.

"Comunicar bem é o primeiro passo para proteger vidas."



HERIC 2D | Equipa

Rita Espanha (Iscte)

Nuno Martins (IPCA)

Ana Barros (SPP)

Branco Di Fátima (UBI)

Daniel Brandão (UMinho)

Francisco Garcia (Iscte)

Este documento foi criado no âmbito do Projeto HERIC 2D - Comunicação de Risco em Saúde: Design e Comunicação digital das fontes oficiais de saúde pública para a orientação dos cidadãos em situações pandémicas.

Teve o apoio da FCT e foi desenvolvido no Cies_Iscte

Janeiro 2025