

# **Estratégia regional / nacional de comunicação de riscos**

**2020 - 2022**





# CVP

COMITÊ VETERINÁRIO PERMANENTE DO CONE SUL  
POR UMA SAÚDE E INOCUIDADE REGIONAL DE EXCELÊNCIA

Diretrizes acordadas pelos países do CVP na

## **Primeira oficina regional de comunicação de riscos em tempos de paz**

**para desenhar uma estratégia no âmbito regional / nacional**

**2020-2022**



Neste documento trabalharam os técnicos e o setor privado dos países integrantes do CAS/ CVP, com base em documentos concedidos pela Rede regional de expertos em Análise de Risco na segurança alimentar FSRisk (Universidade de Minnesota, PANAFTOSA – OPS/OMS, Universidade de Nebraska-Lincoln, Universidade de Maryland, Universidade para a Cooperação Internacional, Universidade de Texas, CVP, IICA, OIRSA, FAO), como também o trabalho da Secretária Técnica e Secretaria Técnica Permanente do CVP junto ao IICA e a RR OIE das Américas.

# INDICE

<b>SIGLAS</b>	<b>5</b>
<b>ANTECEDENTES</b>	<b>6</b>
<b>ALCANCE DO PLANO</b>	<b>6</b>
<b>OBJETIVO GERAL E ESPECÍFICOS</b>	<b>7</b>
<b>EQUIPE DE COMUNICAÇÃO DE RISCOS</b>	<b>8</b>
- Gráfico 1: Etapas necessárias da comunicação de riscos	
- Tabela 1: Equipe de comunicação de riscos (COMISSÃO)	
- Gráfico 2: Instituições que formam a COMISSÃO da equipe de CR	
<b>DEFINIÇÃO ÁREAS DE ABORDAGEM E PRIORIDADES DENTRO DE CADA ÁREA DE ABORDAGEM. TIPOLOGIA DOCUMENTAL</b>	<b>11</b>
- Tabela 2: Considerações em relação à tipologia documental	
<b>ETAPA DE PREVENÇÃO E PREPARAÇÃO em tempos de PAZ</b>	<b>13</b>
- Tabela 3: Exemplo de atividades da equipe de comunicação de riscos na etapa de PREVENÇÃO/TEMPOS DE PAZ:	
<b>ETAPAS DE INÍCIO, CUIDADO OU RESPOSTA</b>	<b>18</b>
- Gráfico 3: Estratégias de comunicação de riscos segundo a percepção do risco (Peter Sandman, 2012)	
- Tabela 5: Exemplo de atividades da equipe de comunicação de riscos na etapa de INÍCIO, CUIDADO E RESPOSTA.	
<b>ETAPA DE CONTROLE</b>	<b>21</b>
- Tabela 6: Exemplo de atividades da equipe de comunicação de riscos na etapa de CONTROLE	
<b>ETAPA DE RECUPERAÇÃO</b>	<b>24</b>
- Tabela 7: Exemplo de atividades da equipe de comunicação de riscos na etapa de RECUPERAÇÃO	
<b>AVALIAÇÃO</b>	<b>27</b>
- Exemplos	
- Pré-avaliação (formativa)	
- Avaliação durante a execução do programa (processo)	
- Avaliação final (somativa)	
<b>ORÇAMENTO</b>	<b>29</b>
<b>BIBLIOGRAFIA CONSULTADA</b>	<b>31</b>
<b>NOTAS Y ANEXOS DOCUMENTO</b>	<b>32</b>

Realização e Edição: Magdalena Ferdinand y Gabriella Campón.

Desenho: hey.com.uy

# SIGLAS

<b>ARGOS</b>	Consultores & Auditores de Meios de Comunicação
<b>CR</b>	Comunicação de riscos
<b>CVP</b>	Comitê Veterinário Permanente do Cone Sul
<b>FA</b>	Febre Aftosa
<b>FAO</b>	Organização das Nações Unidas para a Alimentação e a Agricultura
<b>FDA</b>	Food and Drug Administration (Administração de Medicamentos e Alimentos)
<b>FOFA</b>	Forças, Oportunidades, Fraquezas, Ameaças
<b>IA</b>	Gripe aviária
<b>IICA</b>	Instituto Interamericano de Cooperação para a Agricultura
<b>INIA</b>	Instituto Nacional de Pesquisa Agropecuária
<b>MGAP</b>	Ministério de Pecuária, Agricultura e Pesca
<b>MOTMA</b>	Ministério de Habitação e Ordenamento Territorial
<b>MSP</b>	Ministério de Saúde Pública
<b>OIE</b>	Organização Mundial de Sanidade Animal
<b>OIRSA</b>	Organismo Internacional Regional de Sanidade Agropecuária
<b>OMS</b>	Organização Mundial da Saúde
<b>ONG</b>	Organização não governamental
<b>OPS</b>	Organização Pan-americana da Saúde
<b>PANAFTOSA</b>	Centro Pan-americano de Febre Aftosa
<b>PCB</b>	Pleuropneumonia Contagiosa Bovina
<b>PSA</b>	Peste Suína Africana
<b>PSC</b>	Peste Suína Clássica
<b>PPR</b>	Peste de pequenos ruminantes
<b>RR-OIE</b>	Representação Regional OIE
<b>RRSS</b>	Redes Sociais
<b>SINAE</b>	Sistema Nacional de Emergências
<b>ST</b>	Secretário Técnico
<b>STP</b>	Secretaria Técnica Permanente
<b>SVO</b>	Serviço Veterinário Oficial
<b>VLE</b>	Veterinário de Livre Exercício
<b>VO</b>	Veterinário Oficial

## ANTECEDENTES

A política nacional em Sanidade Animal e Inocuidade de Alimentos<sup>1</sup> no/na (... país) está enquadrada na Lei .... que compete ao Ministério de ....., pela Lei .... que compete ao ... e pela Lei .... que compete a .... em ....

Este plano integrado de comunicação está associado aos riscos em sanidade animal e inocuidade de alimentos do / da (país) que vai ser efetivado nas (... número) de autoridades encarregadas de zelar pela inocuidade dos alimentos no país (SVO do país / Ministério de Agricultura / Ministério de Saúde, outros).

Após termos ouvido a exposição dos diferentes países da região. Podemos concluir que não existe um modelo regional harmonizado de comunicação, associado aos riscos em sanidade animal e inocuidade dos alimentos.

Consideramos que devem existir diretrizes para aprimorar a comunicação de riscos (CR):

- 1) Comunicar internamente entre os atores envolvidos.
- 2) Comunicação externa para a sociedade.
- 3) Definição de estratégias comunicacionais Pré-Crise.

## ALCANCE DO PLANO

O plano deve ser implementado pelas autoridades sanitárias oficiais no âmbito local, zonal/regional e nacional cuja missão está associada à gestão da inocuidade alimentar ou sanidade animal, ao manejo de situações de crises/emergências que afetam à saúde pública/sanidade animal (**ver Anexo 1**), às notificações de alertas sanitárias por doenças animais ou pelo consumo de alimentos, e à notificação e alertas provenientes de alimentos importados.

Este plano será revisado anualmente durante os primeiros 5 anos e posteriormente será feito cada 2 anos.

<sup>1</sup> Explicar o marco de POLÍTICA PÚBLICA que sustenta o plano. Se ainda não existir este marco, explicar a NECESSIDADE de contar com ele ou os trabalhos que estão sendo levados adiante para consegui-lo ou iniciá-lo.

## OBJETIVO GERAL E ESPECÍFICOS

**Objetivo geral** do PLANO estratégico de Comunicação de Riscos do SVO (2020-2022): Manter a comunicação fluída e contínua entre os gestores de risco, avaliadores, comunicadores de todas as partes interessadas, (setores profissionais, produtivos, indústria, população, etc.), com o foco na cadeia agroalimentar e entre as instituições envolvidas, oferecendo informação significativa, pertinente e precisa em termos claros e compreensíveis de acordo ao público-alvo.

Com tal objetivo, este plano põe especial atenção na conquista dos seguintes **objetivos específicos**:

- A. Propender a participação de todos os grupos de interesse na gestão da comunicação dos riscos (criação **comissão, unidade**, outros).
- B. Facilitar a implementação interinstitucional e coordenada da gestão da comunicação do riscos no âmbito local, nacional e regional. Esta gestão será realizada tanto em tempos de paz (prevenção / preparação), como durante possíveis crises sanitárias/inocuidade.
- C. Definir estratégias de comunicação nas etapas de prevenção, preparação, resposta, controle, recuperação e avaliação de eventos adversos que possam ocorrer associados aos sistemas de sanidade animal e inocuidade alimentar.
- D. Fortalecer a credibilidade e a confiança de todos os grupos de interesse na gestão das autoridades locais, nacionais e regionais em relação às decisões e medidas que são implementadas para garantir a sanidade animal e inocuidade de alimentos, proteger a saúde da população e manter os mercados de exportação.
- E. Promover a adaptação de boas práticas e comportamentos saudáveis associados à inocuidade alimentar e sanidade animal.
- F. Avaliar cada etapa: início, durante o processo, e quando finalizar o mesmo.

## EQUIPE DE COMUNICAÇÃO DE RISCOS

O estabelecimento de um **plano de comunicação de riscos** deve contar com uma estrutura que favoreça a conformidade das seguintes quatro etapas<sup>2</sup> :

- A revisão de literatura e criação de uma **base de dados** com informação que não considere apenas o que foi produzido pela unidade ou programa de avaliação e de gestão de riscos.
- O **desenvolvimento de informação** para divulgação.
- A **política de divulgação** deve ser intra- e interinstitucional, para todas as partes interessadas e divulgar a mensagem oficial considerando todos os canais de difusão.
- A **avaliação deve ser contínua** em todos os níveis.

Gráfico 1: Etapas necessárias da comunicação de riscos



<sup>2</sup> Em função da descrição realizada por cada país na "PRIMEIRA OFICINA REGIONAL DE COMUNICAÇÃO DE RISCOS EM TEMPOS DE PAZ", 7-8 de outubro de 2019 em Montevidéu, Uruguai (segundo a guia / perguntas enviadas previamente pela STP), este documento de "diretrizes acordadas" deve cooperar para que a equipe de comunicação que participou da Oficina, escreva O PLANO (estratégia) NACIONAL DE COMUNICAÇÃO DE RISCOS, trabalhando com suas autoridades para atingir as mudanças futuras, necessárias para conquistar estas 4 etapas fundamentais para levar adiante este PLANO.

A **equipe geral de comunicação de riscos (Comissão)** será a responsável de implementar as ações identificadas neste plano. Esta equipe está integrada pelos técnicos das áreas de vigilância sanitária/risco e comunicadores do SVO, Direção de inocuidade, de pesca, etc., segundo a estrutura do ministério, integrantes de outros ministérios, no âmbito local, nacional e regional (Ver TABELA 1).

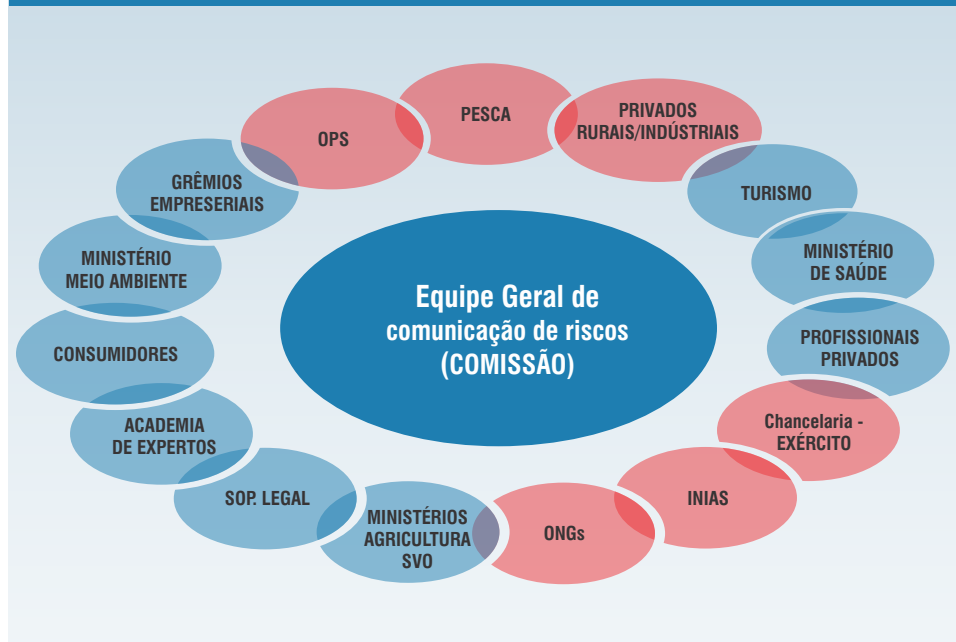
Por sua vez, para poder implementar um **plano de comunicação de riscos**, devemos contar com um **DOCUMENTO GUIA** que contenha as **POLÍTICAS OPERATIVAS** explicadas claramente, dando pautas para a execução do próprio documento. Este documento vai permitir que o programa opere como parte da análise de riscos e é onde estão explicados os canais políticos de decisão de divulgação da mensagem oficial. Portanto, os critérios a seguir, a relação com as diferentes instituições (intra e inter), a origem dos fundos de suporte econômico do programa, a vinculação com os meios de difusão e o resto dos aspectos do plano operativo.

**Tabela 1: Equipe de comunicação de Riscos (COMISSÃO)**

INSTITUIÇÃO	CARGO	FUNÇÕES
Membro do ministério/SVO, Direção Inocuidade.	Coordenador	<p>Coordenar a equipe de comunicação de riscos.</p> <p>Ativar o plano de ação caso haja uma emergência ou crise.</p> <p>Servir como conexão com o resto dos ministérios ou Entidades do Governo.</p>
Secretário Técnico Designado pelo país	Secretário	Escrever a ata da reunião e realizar a convocação para a seguinte.
O resto das organizações.	Participantes permanentes	Membros de outras autoridades que vão contribuir fornecendo informação pertinente e vão realizar as tarefas encomendadas.
O resto das organizações.	Participantes caso haja uma crise ou emergência	Membros de organizações que serão convidados UNICAMENTE quando ativarem o protocolo de crise ou emergência.



Gráfico 2: Instituições que formam a COMISSÃO da equipe de CR



A cor “vermelha” representa as instituições que serão convidadas como observadoras nos casos pontuais de CRISES DE EMERGÊNCIA a definir por cada país.

Esta equipe reunir-se-á de forma presencial ou virtual com uma periodicidade determinada pelo organograma operativo de cada país. As diferentes instituições permanentes irão se revezando no papel de secretário por um período determinado por cada país. Para o ano 2020, o coordenador será ..... e o secretário ... da unidade.... Para o ano 2022, será..... e .....

No **Anexo 1** são apresentadas as principais funções da equipe de comunicação de riscos.

## DEFINIÇÃO ÁREAS DE ABORDAGEM E PRIORIDADES DENTRO DE CADA ÁREA. TIPOLOGIA DOCUMENTAL.

Para que as 4 etapas da CR sejam cumpridas, deve-se definir a **área de abordagem** a considerar:

- A. A saúde humana
- B. A saúde animal
- C. Sanidade vegetal
- D. Por espécie
- E. Por produto
- F. Para a importação ou exportação
- G. De competência ambiental

A **prioridade** para definir o RISCO (sanidade/inocuidade) terá como base as características ou índole da mensagem:

- Estado: exemplo; catastrófico, crítico, sério, menor, insignificante.
- Probabilidade: exemplo; frequente, provável, remota, improvável.
- Ação requerida: exemplo; imediata, a curto e médio prazo, planejada de forma periódica, esporádica, etc.
- Características da população objetivo: exemplo; tradicional, não tradicional, idade, gênero, status socioeconômico, nível de educação.
- Prioridade designada pelos programas de avaliação e gestão de riscos: exemplo; alta-alta, alta-média (possíveis combinações de prioridades de ambos os programas).

Podem existir **escalas** para a classificação de prioridades ou que tenhamos que criá-las. As escalas podem ser tanto qualitativas como quantitativas. Por exemplo:

- Situação de crise ou não crise (variável binomial)
- Risco baixo, médio, alto (variáveis ordinais porque implica uma ordem externa na classificação).
- Grupos sociais com características intrínsecas que podem afetar a compreensão da mensagem (variáveis nominais).

A mais frequente é que a abordagem da **mensagem seja diversa** e que a prioridade mude com o tempo ou com a resolução da crise. Uma zoonose, por exemplo, compete tanto à saúde humana como animal. Pode ser uma situação grave dada a alta prevalência da doença em humanos e uma área de grande necessidade comercial porque pode haver perdas de mercados se não agirmos de forma imediata.

Tabela 2: Considerações a respeito da tipologia documental:

<b>FORMATO</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Relatórios técnicos</li> <li>Manuais</li> <li>Guias</li> <li>Relatórios interinstitucionais</li> <li>Relatórios intrainstitucionais</li> <li>Boletins</li> </ul>
<b>POPULAÇÃO META</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Consumidores</li> <li>Setor privado</li> <li>Setor público</li> <li>Organizações sem fins lucrativos</li> <li>Organizações internacionais</li> <li>Sócios comerciais</li> </ul>
<b>DIVULGAÇÃO</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Oral</li> <li>Escrita</li> <li>Digital</li> <li>Mensagens da imprensa</li> <li>Intra- e interinstitucional</li> </ul>
<b>ADAPTAÇÃO</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Nível de educação</li> <li>Idade</li> <li>Gênero</li> <li>Populações especiais</li> </ul>
<b>ESTADO</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Crise</li> <li>Não crise</li> <li>Nível de risco</li> <li>Prioridade</li> <li>Tipo de ação requerida</li> <li>Prioridade para avaliação de riscos</li> <li>Prioridade para gestão de riscos</li> </ul>
<b>REQUERIMENTO</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Pré-crise</li> <li>Durante crise</li> <li>Pós-crise</li> <li>Periódico</li> <li>Esporádico</li> <li>Planificado</li> <li>Por pedido</li> </ul>
<b>AVALIAÇÃO</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Formativa</li> <li>Processo</li> <li>Somativa</li> </ul>

## ETAPA DE PREVENÇÃO E PREPARAÇÃO em tempos de PAZ

Seguindo a POLITICA DE DIVULGAÇÃO de informação (escrita em outro documento se for desejado), deveríamos descrever a etapa de prevenção e preparação. Esta etapa contempla as ações que devemos desenvolver para conseguir os seguintes objetivos específicos:

- A. A. Melhorar o conhecimento e a compreensão da população em geral sobre os riscos associados à inocuidade dos alimentos e/ou sanidade animal (em tempos de paz) (ex. doenças zoonóticas ou de alto impacto socioeconômico) e promover a participação das comunidades na prevenção dos riscos associados à inocuidade dos alimentos ou às doenças animais... **VER PRIORIDADES DE CADA PAÍS, POPULAÇÃO, etc. (VER ANEXO 2)**.
- B. Estabelecer os mecanismos de informação e comunicação que facilitem a coordenação das instituições (**VER GRÁFICO 2**) a cargo de prevenir, atender e controlar um evento adverso que possa ocorrer.
- C. Fortalecer as capacidades da equipe de comunicação de riscos e os porta-vozes (**VER ANEXO 1**) a fim de informar, comunicar e educar a comunidade sobre os principais riscos aos quais estão expostos (**VER ANEXO 2**), como preveni-los e saber como agir diante de um evento adverso associado a um risco alimentar/ doença.

**Tabela 3 Exemplo de atividades da equipe de comunicação de riscos na etapa de PREVENÇÃO/TEMPOS DE PAZ:**

**IDENTIFICAR mais 4-5 RISCOS em sanidade/inocuidade (ver tabela 4 EM ANEXOS).**

AÇÃO	RESPONSÁVEL DA AÇÃO	DIRIGIDA A	META / INDICADORES	DATA
<p>6ª linha estratégica do MGAP "Consciência agropecuária"</p> <p>Tema: prevenção de introdução de doenças exóticas, PSA, PSC, FA, PCB, IA, PPR</p>	<p>Ministérios (MGAP, serviços oficiais dos países, Unidades de comunicação)</p> <p>Em coordenação com outras Instituições, Entidades de produtores, outras instituições públicas (educação, SISTEMAS DE emergência)</p>	<p>Público-alvo da conscientização:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Público em geral</li> <li>- Produtores</li> <li>- Todos os atores da cadeia produtiva</li> <li>- Veterinários Oficiais</li> <li>- Veterinários Privados</li> <li>- Escolas</li> <li>- Educação média</li> <li>- Jornalistas/meios de comunicação</li> </ul>	<p>Meta: Gerar estratégias de comunicação para cada público-alvo.</p> <p><u>Indicadores:</u></p> <p>Número de pessoas para as quais a mensagem chegou (por enquetes).</p> <p>Número de veterinários oficiais e privados capacitados.</p> <p>Número de escolas e instituições da educação média.</p>	
<p>Porta-vozes identificados e capacitados no assunto nas instituições responsáveis.</p> <p>Difusão massiva da campanha através da imprensa.</p>	<p>Ministérios (MGAP, serviços oficiais dos países, Unidades de comunicação)</p> <p>Em coordenação com outras Instituições, Entidades de produtores, outras instituições públicas (educação, SISTEMAS DE emergência)</p>	<p>População em geral, meios de comunicação locais, regionais e comunitários.</p>	<p>Meta:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Conseguir uma entrevista coletiva realizada com representantes de todas as instituições participantes.</li> <li>- Chegar a 70 % da imprensa radial e televisiva.</li> </ul> <p><u>Indicadores:</u></p> <p>Número de pessoas que viram a Entrevista Coletiva.</p> <p>Número de pessoas que leram na imprensa (comentários nas redes dos artigos que mencionam a campanha).</p>	

### Continuação Tabela 3

AÇÃO	RESPONSÁVEL DA AÇÃO	DIRIGIDA A	META / INDICADORES	DATA
<p>Mensagens-chave elaboradas para os grupos de interesse impactados, envolvidos e interessados, levando em conta os riscos contemplados neste plano de ação.</p>		<p>Público-alvo da conscientização:  <b>Público em geral</b>            Campanha de sensibilização ao público em geral alertando sobre os riscos de introduzir doenças exóticas de outros países, com produtos e subprodutos de origem animal.</p> <p>Alertar sobre os riscos econômicos se os produtos não permitidos forem ingressados. Lembrar-se da crise com os surtos de aftosa 2000-2001.</p> <p><b>Produtores</b>            Campanha de sensibilização sobre a importância da notificação de casos com sintomatologia compatível com FA, PSC, PSA, IA, etc.            Convencer que a notificação antecipada evitará perdas sociais e econômicas.</p> <p>Todos os atores da cadeia produtiva.            Campanha de sensibilização sobre a importância da notificação de casos com sintomatologia compatível com FA, PSC, PSA, IA, etc</p> <p><b>Veterinários Oficiais</b>            Fortalecer as ações de vigilância e a eventual resposta a uma emergência, por parte do SVO:  <b>Capacitações, simulados</b>            - Veterinários Privados: Capacitações, simulados e recriação.            - Escolas            - Educação média  <b>Oficinas</b>            - Periodistas/medios de Jornalistas/meios de comunicação            - Oficina de sensibilização</p>	<p><u>Metas:</u>            Conseguir realizar um documento da proposta da Campanha.            Conseguir produtos da campanha.</p> <p><u>Indicadores:</u>            Número de pessoas que tomaram conhecimento através da mensagem, particularmente nos grupos de interesse.            Produtos para a campanha: 4 spots publicitários para rádio e televisão, simulados, folhetos, banners.</p>	

Continuação Tabela 3

AÇÃO	RESPONSÁVEL DA AÇÃO	DIRIGIDA A	META / INDICADORES	DATA
Identificação de formas de relacionamento apropriadas, formatos e canais adequados para comunicar-se com os grupos de interesse de maneira precisa, clara, transparente e oportuna.	Canais de comunicação dependendo do ator. Canal de comunicação interno no serviço oficial. Comissões existentes onde participam produtores, VO, VLE (aproveitar as estruturas que já estão conformadas). Redes sociais e notícias para o público em geral. Escolas, elaboração de material escolar.		<u>Meta:</u> Divulgar a informação com instituições participantes.  <u>Indicador:</u> frequência de ....	
Sistematização da normatividade relacionada com a inocuidade dos alimentos/doenças	MGAP, MSP, SINAÉ, MOTMA Todos os ministérios envolvidos.	Instituições a cargo de zelar por sua conformidade e entidades que devem cumpri-la.	<u>Meta:</u> Obter uma estratégia de divulgação da normatividade relacionada com inocuidade de alimentos.  <u>Indicador:</u> números de instituições que cumprem com a normativa (enquete ou pesquisa / auditoria de conformidade)	
Implementação de APPs para a gestão dos riscos associados à inocuidade alimentar/doenças.	Ministério/serviços oficiais com entidades de produtores, VLE.	Dirigido, principalmente, a produtores e à população em geral.	<u>Meta:</u> Elaborar uma estratégia de gestão de riscos.  <u>Indicador:</u> documento onde consta a estratégia de gestão de riscos.	
Enquetes sobre a percepção de risco1 dos produtores e público em geral.	MGAP, Serviços Veterinários oficiais, Unidades de comunicação. Contrata-se pesquisador de opinião.	Produtores e público em geral.	<u>Meta:</u> Realizar a enquete e processá-la.  Indicadores: indicadores de percepção de risco	

3 "Manual de comunicação da OIE", Seção 3: A comunicação de riscos. communication@oie.int, OIE fevereiro 2016

### Continuação Tabela 3

AÇÃO	RESPONSÁVEL DA AÇÃO	DIRIGIDA A	META / INDICADORES	DATA
<p>Monitoramento de meios (canais de comunicação de massa, alternativos e comunitários), redes sociais, influenciadores e/ou comunidades para detectar os sinais do entorno que possam afetar a imagem e reputação das instituições a cargo de ..... e notificar os sinais a quem devem ser dirigidos nas entidades a cargo.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- MGAP, Serviços Veterinários oficiais, Unidades de comunicação</li> <li>- Contratar empresa.</li> <li>- Uruguai: ARGOS</li> </ul>	<p>Meios para conhecer a percepção da sociedade a fim de gerar ou mudar ações.</p>	<p><u>Meta:</u> Implementar um sistema de monitoramento.</p> <p><u>Indicadores:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- notícias negativas</li> <li>- notícias neutras</li> <li>- notícias positivas</li> </ul>	
<p>Definição do fluxo de comunicação caso haja uma crise/emergência sanitária ou na inocuidade de alimentos</p>	<p>MGAP/SVO e outras instituições involucradas na emergência, privados, etc.</p>	<p>Atores descritos anteriormente.</p>	<p>Documento que descreve o fluxo de comunicação e o papel de cada instituição.</p>	



## ETAPAS DE INÍCIO, CUIDADO OU RESPOSTA

Nesta etapa, diante do início da emergência/ crise alimentar (sanitária), o público está ansioso por saber o que está acontecendo, como tais acontecimentos podem afetá-lo e o que deve fazer para evitar doenças/ não perder mercados. É de vital importância que a informação seja simples para a população (ou científica para um mercado importador), plausível, comprovável, congruente e rápida.

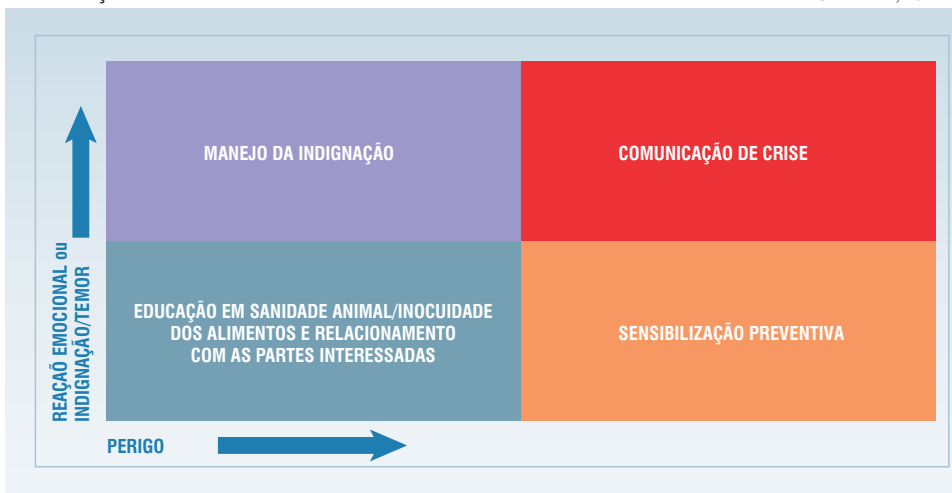
Nesta etapa, devem cumprir-se os seguintes **objetivos específicos**:

- A. Manter a confiança e credibilidade entre as comunidades afetadas (ou países importadores afetados) e as entidades a cargo de atender a emergência e seus porta-vozes.
- B. Entregar informação oportuna, clara e concisa para as partes afetadas sobre o que está acontecendo, o que pode ser feito e quais são as medidas que estão sendo tomadas para atender a emergência.
- C. Manter uma entrega coordenada da informação, que de maneira oportuna esclareça os boatos, dúvidas, inquietações dos diferentes públicos de interesse.

**Gráfico 3: Estratégias de comunicação de riscos segundo a percepção do risco <sup>4</sup>**

PERCEPÇÃO DO RISCO

PETER SANDMAN, 2012



<sup>4</sup> "Manual de comunicação da OIE", Seção 3: A comunicação de riscos. communication@oie.int, OIE fevereiro 2016

Tabela 5 - Exemplo de atividades da equipe de comunicação de riscos na etapa de INÍCIO, CUIDADO E RESPOSTA.

AÇÃO/META	RESPONSÁVEL PELA AÇÃO	DIRIGIDA A:	INDICADORES	TEMPO DE DESENVOLVIMENTO
Notificar e convocar a equipe de colaboradores e experts, assessores, instituições em convênio, academias de experts para ativar medidas de coordenação.	Chefe da Equipe CR	Colaboradores e experts, assessores, instituições em convênio, academias de experts.	Notificação /convocatórias realizadas	Imediato
Identificar os públicos vulneráveis à emergência e às necessidades de informação.	Equipe CR	Comitê de crise.	Estratégia de comunicação elaborada e aprovada pelo Comitê de Crise.	Imediato
Revisar e adaptar <b>mensagens-chave</b> pela equipe e <b>apoio aos porta-vozes</b> .	Equipe CR	Porta-vozes	Nº de mensagens/comunicações elaboradas	Imediato
Identificar e preparar <b>porta-voz</b> ou <b>porta-vozes</b> para informar sobre a crise em desenvolvimento e no manejo dos meios de comunicação e reuniões com grupos de interesse ou comunidades.	Equipe CR	Porta-vozes	Nº de porta-vozes preparados	Durante a crise
Monitorar a cobertura dos meios de comunicação e principais boatos ou tendências em redes sociais para orientar a comunicação da emergência.	Equipe CR	Equipe CR	Nº de meios/ RRSs conferidas % de falsas notícias/boatos do total de notícias conferidas	Durante a crise
Entrar em contato com a equipe de comunicação local da área/pais afetado/a, ou onde as pessoas afetadas estiverem (para saber o que a população precisa e o que gostaria de saber e adaptar mensagens-chave).	Equipe CR	Equipe regional/local de CR	Nº de contatos realizados	Durante a crise
Planificar reuniões com comunidades afetadas.	Equipe CR e equipe local emergencial.	Comunidade afetada	Nº reuniões realizadas e pessoas assistentes	Durante a crise

Continuação Tabela 5

AÇÃO/META	RESPONSÁVEL PELA AÇÃO	DIRIGIDA A:	INDICADORES	TEMPO DE DESENVOLVIMENTO
Atualizar regularmente a informação nos canais previstos para a emergência (boletins de imprensa, sites institucionais, alto-falantes, centros de chamadas, mensagens radiais, redes sociais, peças gráficas ou vídeos ...)	Equipe CR	Meios de comunicação / RRSS	Nº de publicações atualizadas	Durante a crise
Identificar e atender as necessidades de informação das pessoas que apoiam a resposta desde as diferentes entidades envolvidas (são eles os responsáveis de orientar à população em seus espaços geográficos de atividade; por isso, devem ter certeza de que a informação divulgada à população seja a correta).	Equipe CR além da equipe emergencial/local	Entidades que apoiam a resposta.	Nº de comunicações e reuniões com as entidades	Durante a crise
Criar um centro de chamadas para explicar o risco e orientar sobre o que fazer e onde receber o cuidado.	Equipe CR	Público geral	Call center ativado	Durante a crise
Visibilizar as ações e medidas que são tomadas para atender à população afetada.	Equipe CR	Público em geral	Nº de comunicados	Durante a crise
Avaliar o impacto da CR segundo a população objetivo	Equipe CR	Equipe CR	Enquete de percepção de risco.	Durante a crise
Produzir recursos (fotografias, mapas, gráficos, vídeo, notícias veiculadas pela imprensa, etc.) que documentem o impacto da emergência e das ações de resposta.	Equipe CR	Uso interno / comunicação externa	Documento e recursos gerados	

## ETAPA DE CONTROLE

Nesta etapa, a população destinatária pode escutar com mais atenção e podem corrigir-se os boatos ou as informações incorretas. Os objetivos da comunicação de riscos devem centrar-se na ajuda da população para entender de maneira adequada seus próprios riscos, a fim de poder tomar as decisões apropriadas e oportunas. A informação será ampliada em relação aos seguintes aspectos: as causas da emergência, suas consequências, qual será o próximo passo, e qual será o futuro próximo.

À medida que a situação evolui para a etapa de controle e recuperação, a atenção do público começa a desviar-se em direção a outros aspectos da realidade, a equipe de comunicação deve persistir na entrega de mensagens-chave para a população, principalmente para a população mais afetada ou vulnerável, a fim de reforçar as mensagens de prevenção e persuasão para continuar com as orientações dadas.

Nesta etapa de controle devem ser cumpridos os seguintes **objetivos específicos**:

- A. Ajudar as comunidades afetadas e interessadas em compreender com maior clareza seus próprios riscos.
- B. Dar informação que responda as seguintes perguntas: Como isto pôde ter acontecido? Já aconteceu antes? Como podemos evitar que isto volte a acontecer? Estarei bem em longo prazo; vou me recuperar?
- C. Escutar os comentários das partes interessadas e das comunidades em geral para corrigir qualquer informação errada.
- D. Visibilizar as ações que tiveram bons resultados nas etapas anteriores para reforçar a confiança nas entidades que foram responsáveis no manejo da emergência.
- E. Manter a comunicação em dois sentidos, entre o público e as autoridades para que os pontos de vista sobre a situação sejam compartilhados.

Tabela 6 - Exemplo de atividades da equipe de comunicação de riscos na etapa de CONTROLE.

ATUAÇÃO	RESPONSÁVEL PELA ATUAÇÃO	DIRIGIDA A:	META	INDICADORES	TEMPO DE DESENVOLVIMENTO
Comunicação de acordo ao estado da crise.	Comunicações, unidade técnica, direção nacional e outras autoridades envolvidas.	Público-alvo ao qual devemos chegar (cidadania, setor privado, autoridades, CVP, etc.)	Explicar de maneira simples as ações que estão sendo realizadas nesta etapa de controle, por meio de uma mensagem cujo objetivo é tranquilizar e mostrar ação e coordenação entre as instituições envolvidas.	Nº de pessoas do público-alvo atingidas.	Imediato
Explicação de risco, suas causas, as consequências de seu impacto e como evitar uma situação semelhante (prevenção)	Comunicações, unidade técnica, direção nacional e as outras autoridades envolvidas.	Público-alvo ao qual se deseja chegar (cidadania, setor privado, autoridades, CVP, etc.)	Informar de maneira simples e oportuna o público-alvo, para a tomada de decisões de maneira informada.	Número de ações de comunicação (quantidade de reuniões, oficinas, mesas de trabalho, etc.)	Imediato
Atualização de sites, redes sociais, centros de chamadas (Determinar como será informado já que há muitos canais de informações de acordo com o público-alvo)	Comunicações, unidade técnica, direção nacional e outras autoridades envolvidas.	Público-alvo ao qual desejamos chegar (cidadania, setor privado, autoridades, CVP, etc.)	Explicar de maneira simples as ações que estão sendo realizadas nesta etapa de controle, por meio de uma mensagem cujo objetivo é tranquilizar e mostrar ação e coordenação entre as instituições envolvidas.	Indicadores quantitativos (quantidade de atualizações e métricas entregues por meios digitais).	Imediato
Correção da informação incorreta, como os boatos.	Comunicações e unidade técnica.	Público-alvo ao qual desejamos chegar (cidadania, setor privado, autoridades, CVP, etc.)	Monitorar de maneira constante os diferentes meios de comunicação e consultas da cidadania, para esclarecer de maneira oportuna a informação incorreta ou errada.	Meta para respostas (dias)	Imediato

Continuação Tabela 6

AÇÃO	RESPONSÁVEL PELA AÇÃO	DIRIGIDA A:	META	INDICADORES	TEMPO DE DESENVOLVIMENTO
Monitoramento da cobertura dos meios de comunicação e principais boatos ou tendências em redes sociais para orientar a comunicação.	Comunicações e unidade técnica	Público-alvo ao qual desejamos chegar (cidadania, setor privado, autoridades, CVP, etc.)			
Comunicações internas	Comunicações e unidade técnica	Funcionários/as do Serviço	Manter os funcionários informados internamente, encaminhando a informação para evitar notícias errôneas e interferências internas.	Quantificar ações de comunicações	
Avaliação contínua da comunicação.	Comunicações e unidade técnica		Uma avaliação constante da situação para avaliar esta etapa de crise (controle).		

## ETAPA DE RECUPERAÇÃO

A etapa de recuperação é o momento de abordar com maior precisão as causas do evento e os prováveis novos riscos que podem surgir com o fim de procurar assimilar os conhecimentos e conseguir mudanças de comportamentos sustentáveis. As mensagens devem dirigir-se a fim de informar e persuadir a população sobre a manutenção das recomendações dadas antes e durante a emergência. É a etapa mais difícil porque a atenção do público tende a perder-se.

Nesta etapa devem ser cumpridos os seguintes **objetivos específicos**:

- A. Visibilizar as decisões e ações que as autoridades tomam para recuperar a situação, inclusive, tornando-a ainda melhor do que estava antes da emergência.
- B. Sensibilizar a população afetada sobre a importância de adotar práticas e recomendações que lhe permita diminuir o risco e preparar-se diante de um futuro evento de surto ou intoxicação alimentar.
- C. Facilitar a identificação das lições aprendidas e garantir sua socialização entre as entidades participantes e o público em geral segundo corresponder.

Tabela 7: Exemplo de atividades da equipe de comunicação de riscos na etapa de RECUPERAÇÃO.

AÇÃO	RESPONSÁVEL DA AÇÃO	DIRIGIDA A	META / INDICADORES
Avaliação da eficiência da equipe de comunicação de riscos em Salmonelose	Ministério de Saúde Ministério de Agricultura Pecuária e Pesca, como também responsável de comunicação do governo.	Produtores e Cadeia de comercialização	Melhorar o sistema de comunicação com maior alcance utilizando diferentes meios e ferramentas de comunicação, e o relacionamento e coordenação Intermunicipal.
Comunicação da avaliação dos prejuízos socioeconômicos sofridos pela sociedade	Ministério de Economia, Saúde e Pecuária	Produtores, profissionais em saúde humana e animal, bem como à população em geral.	Demonstrar as despesas incorridas no controle da salmonelose e seus efeitos, recursos que poderiam ser usados em outros programas sanitários de efeito imediato na população.
Socialização das lições aprendidas sobre a Salmonelose	Ministério da Saúde Ministério de Agricultura Pecuária e Pesca, como também responsável pela comunicação do governo, Ministério de Educação e Cultura.	A toda a população, mas principalmente a Técnicos públicos e privados e cadeia de comercialização.	Realizar o máximo de capacitações para conscientizar sobre a seriedade do evento e seus custos econômicos nas Entidades Colegiadas, na ação sanitária humana, animal e laboratório e finalmente nos efeitos da falta de coordenação intra e interinstitucional. Avaliação dos mercados.
Realização de um evento acadêmicos no âmbito local e nacional para falar sobre as lições aprendidas e melhorias a serem implementadas.	Ministério da Saúde Ministério de Agricultura Pecuária e Pesca, Universidade, e agentes da saúde humana e veterinária.	Profissionais da saúde humana e veterinária tanto no âmbito público como privado.	Conseguir o aperfeiçoamento, capacitação e empoderamento no âmbito local e Nacional.



## Continuação Tabela 7

AÇÃO	RESPONSÁVEL DA AÇÃO	DIRIGIDA A	META / INDICADORES
<p>Monitoramento da cobertura dos meios de comunicação e principais boatos e tendências em redes sociais para orientar a comunicação.</p>	<p>Áreas Responsáveis da comunicação.</p>	<p>Todos os meios de comunicação e população em geral.</p>	<p>Identificar e corrigir a informação errada ou sem base científica ou técnica.</p>
<p>Realização da campanha sobre Salmonelose para facilitar a assimilação de boas práticas de manipulação de alimentos e boas práticas na pecuária.</p>	<p>Toda a cadeia produtiva e de comercialização, Ministério de Educação, Governo Estadual e Municipal, Médicos da Saúde humana e animal, como também os Agentes da Saúde.</p>	<p>Manipuladores de alimentos, produtores, empresários e População em geral.</p>	<p>Conscientizar sobre o benefício das boas práticas na produção, manipulação e comercialização de alimentos para conseguir mudanças nos estados dos processos e aptidões dos atores.</p>
<p>Realização de uma oficina com meios de comunicação para falar sobre ações e melhorias futuras.</p>	<p>Ministério da Saúde Ministério de Agricultura, Pecuária e Pesca, como também responsável pela comunicação do governo, Ministério de Educação e Cultura.</p>	<p>Técnicos e profissionais dos Ministérios, Estados e Municípios e integrantes dos meios de comunicação.</p>	<p>Elaborar relatórios técnicos, manuais e guias e se for preciso, gerar um enquadramento normativo quando as instâncias corresponderem.</p>

## AVALIAÇÃO

A avaliação do programa de comunicação de riscos deve realizar-se em forma contínua em todos os níveis e compete tanto a aspectos do conteúdo da mensagem como aos canais de difusão e lições aprendidas.

Os programas de comunicação de riscos devem contar com um plano de avaliação para determinar a eficiência e eficácia do programa. A avaliação é um processo dinâmico e sistemático que deve integrar-se a todo programa de comunicação de riscos. A avaliação não se deve fazer no final do programa, e sim durante o traçado de objetivos e planificação do programa, durante a execução do programa e quando o mesmo for finalizado. Caso seja necessário, contrata-se uma pessoa especializada na avaliação de programas ou uma consultora.

A avaliação é necessária para documentar o valor e utilidade do programa:

- Para determinar se a população-alvo recebeu e interpretou a mensagem da maneira esperada.
- Dar garantias se a mensagem induziu mudanças de comportamento esperado ou seus objetivos foram cumpridos.
- Justificar os recursos designados a pedido de fundos adicionais para continuar ou ampliar o programa ou atividade.
- Para promover os programas ou atividades tanto intra e interinstitucionalmente e cooperar.
- Aprender a partir do que funcionou e do que não funcionou.

Todo programa de comunicação de riscos deve contar com uma série de princípios para guiar as avaliações. É recomendado fazer planilhas de avaliação para todos os programas e atividades. Como também, recomenda-se ter uma tipologia documental para o desenvolvimento da informação por área de abordagem. É preciso planificar a avaliação pertinente e que esteja em formato apropriado para produzir a informação necessária.

Tipos de avaliação: formativa (início de programa), processo (durante a execução), somativa (final ou de resultados).

## EXEMPLOS

### Prá-avaliação (formativa)

#### Considerações:

- Tipo de programa ou estudo a realizar
- Propósito, objetivos
- Composição do grupo de trabalho
- Expertos e consultores associados
- Características da população-alvo (população especial ou não)
- Materiais ou aplicações para realizar
- Recursos para realizar o programa
- Recursos financeiros
- Tempo para completar diferentes etapas
- Apoio interinstitucional
- FOFA intrainstitucional
- Instrumentos quantitativos de medição: enquetes, censos, amostragem.
- Análise da pré-avaliação
- Relatório final para a audiência requerida

### Avaliação durante a execução do programa (processo)

#### Considerações:

- Comparação de objetivos e cronogramas de atividades planejadas e cumpridas
- Funcionou o processo de administração, clara diretriz.
- Os diferentes participantes ou partes interessadas cumpriram com o que foi esperado.
- A população alvo participou ou se mostra interessada
- Os recursos designados cobriram as necessidades das diferentes fases do programa
- Segue o grupo de trabalho com interesse no programa ou atividade.
- O apoio intra e interinstitucional se mantém
- Mantiveram-se os arquivos para documentar o progresso
- Indicadores de avaliação
- Determinar marco temporal das avaliações (Ex: semanais)
- Retroalimentação de participantes em todos os níveis

As considerações da avaliação formativa se somam à avaliação do processo. A avaliação vai se tornando mais complexa à medida que o evento ou programa vai se completando. Tanto a avaliação formativa quanto a do processo são parte da avaliação somativa.

## **Avaliação final (somativa)**

### **Considerações:**

- Resultados, análise e conclusões da avaliação formativa.
- Resultados, análise e conclusões da avaliação do processo.
- Materiais produzidos: Documentos, Publicações de meios de imprensa e/ou transcrições de programas radiais, vídeos de notícias.
- Relevamento de dados e informação obtida.
- Elaboração de uma mensagem plausível e clara.
- Conclusões. Lições aprendidas; O que afetou em grande parte o trabalho realizado intra e interinstitucionalmente.
- Análise financeira.
- Relatório dos participantes profissionais.
- Relatório final para a audiência requerida

A medição do impacto de um programa se mede de muitas maneiras e discutimos anteriormente as escalas e categorias que podem ser utilizadas (exemplos quantitativos e qualitativos). Elaborar índices é difícil e uma forma de fazê-lo é dando prioridade a certos aspectos de um programa ou componentes. O índice final pode ter 3 ou 5 categorias, mais de 5 é difícil de designar porque as categorias se justapõem.

## **ORÇAMENTO**

Fazer um inventário de recursos econômicos e logísticos designados à comunicação de riscos para a sanidade animal/inocuidade dos alimentos e as emergências/surtos para o aspecto da comunicação.

É necessário um orçamento para o plano de comunicação claramente identificado que ofereça um financiamento adequado.

O orçamento deve refletir detalhadamente a estimativa de custos de cada elemento do plano de comunicação. Quando os objetivos forem definidos e todas as ações no plano de comunicação estiverem consolidadas, devemos incorporá-los a um plano de execução que esteja acompanhado de um orçamento específico de ação.

Devemos levar em conta que muitas das ferramentas e ações disponíveis são completamente gratuitas; como por exemplo, boa parte das ações online e meios de comunicação. Portanto, se o orçamento for limitado, o Serviço Veterinário pode centrar-se nestas opções muito efetivas.

Fazer inventário de recursos econômicos e logísticos designados à comunicação de riscos para a sanidade/ inocuidade dos alimentos e as emergências / surtos para o aspecto da comunicação. Construir uma tabela onde sejam listadas as atividades ou a maioria delas e identificar uma estimativa de seus custos e de onde sairiam os recursos. Neste capítulo, é importante levarmos em conta as capacidades para a implementação da comunicação de riscos (ANEXO 3).

## BIBLIOGRAFIA CONSULTADA

Acordo sobre a aplicação de medidas sanitárias e fitossanitárias. OMC. Disponível em [https://www.wto.org/spanish/tratop\\_s/sps\\_s/spsagr\\_s.htm](https://www.wto.org/spanish/tratop_s/sps_s/spsagr_s.htm)

ANÁLISE DO RISCO ASSOCIADO ÀS IMPORTAÇÕES, OIE. Disponível em [https://www.oie.int/fileadmin/home/esp/health\\_standards/tahc/current/chapitre\\_import\\_risk\\_analysis.pdf](https://www.oie.int/fileadmin/home/esp/health_standards/tahc/current/chapitre_import_risk_analysis.pdf)

Implementação da comunicação de riscos às normas alimentares e às questões relacionadas com a inocuidade dos alimentos. Relatório de uma Consulta Mista de Expertos FAO/OMS Roma, 2-6 de fevereiro de 1998. Disponível em <http://www.fao.org/3/a-x1271s.pdf>

Boas práticas de manejo de emergências: o essencial, “Uma guia para preparar-se para emergências de saúde animal”. Editado por Nick Honhold, Ian Douglas, William Geering, Arnon Shimshoni e Juan Lubroth. Manual de Produção e Sanidade Animal da FAO No.11. Roma, 2011. Disponível em <http://www.fao.org/3/a-ba0137e.pdf>

Curso de comunicação de risco IICA – CVP, plataforma Moodle do IICA dado pela Dra. Maria Correa, IICA Costa Rica, novembro 2013.

Diretrizes “Uma iniciativa conjunta da Autoridade Europeia de Segurança Alimentar e organizações nacionais de segurança alimentar na Europa” Disponível em <http://www.efsa.europa.eu/en/corporate/pub/riskcommguidelines/> / <http://www.consumidores.coop/2012/07/30/efsa-publica-unas-diretrizes-para-la-comunicacion-de-riesgos-en-materia-de-seguridad-alimentaria/>

Guia de comunicação social e comunicação de risco em saúde animal. Disponível em <http://iris.paho.org/xmlui/handle/123456789/51505>

A comunicação de risco em saúde: aspectos teóricos e metodológicos para o controle de emergências públicas sanitárias. Disponível em <http://www.medisana.sld.cu/index.php/san/article/view/1710>

A comunicação de riscos para a saúde humana relacionados com alimentos. Disponível em <https://www.achipia.gob.cl/wp-content/uploads/2016/03/comunicacion-de-riesgo-FAO-achipia.pdf> y <http://www.fao.org/americas/noticias/ver/es/c/230603/>

Latitude/LATU [https://catalogo.latu.org.uy/opac\\_css/index.php?lvl=author\\_see&id=9829](https://catalogo.latu.org.uy/opac_css/index.php?lvl=author_see&id=9829)

Manual de comunicação para os serviços veterinários. OIE, disponível em [https://www.oie.int/fileadmin/home/eng/Media\\_Center/docs/pdf/ES\\_Guide\\_de\\_communication\\_FINAL.pdf](https://www.oie.int/fileadmin/home/eng/Media_Center/docs/pdf/ES_Guide_de_communication_FINAL.pdf)

Normas de comunicação de surtos epidêmicos da OMS Disponível em [https://www.who.int/csr/resources/publications/WHO\\_CDS\\_2005\\_28spweb.pdf](https://www.who.int/csr/resources/publications/WHO_CDS_2005_28spweb.pdf)

Perspectiva sobre a análise de risco na segurança dos alimentos CURSO DE SENSIBILIZAÇÃO Disponível em <http://iris.paho.org/xmlui/bitstream/handle/123456789/34152/perspectivaanalise-por.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Sistema Nacional de Biossegurança. Uruguai. DIGECIA/MGAP. Disponível em [https://www.youtube.com/watch?time\\_continue=41&v=GLz8LeKuquU](https://www.youtube.com/watch?time_continue=41&v=GLz8LeKuquU) ANALISIS DE RIESGOS URUGUAY

Vídeo e áudio-Materiais de comunicação de riscos. Peter Sandman. Disponível em <https://www.psandman.com/media.htm>



**CVP**

**COMITÉ VETERINARIO PERMANENTE DEL CONO SUR**  
PARA UNA SANIDAD E INOCUIDAD REGIONAL DE EXCELENCIA

## **NOTAS E ANEXOS DOCUMENTO**

**DIRETRIZES ACORDADAS PELOS PAISES DO CVP NA**

**“PRIMEIRA OFICINA REGIONAL DE COMUNICAÇÃO DE RISCOS EM TEMPOS DE PAZ”**

**PARA PROJETAR UMA ESTRATÉGIA NO ÂMBITO REGIONAL / NACIONAL**

**2020-2022**

# INDICE NOTAS y ANEXOS

<b>ANEXO 1: EQUIPE DE COMUNICAÇÃO DE RISCOS</b>	<b>34</b>
<b>FUNÇÕES DA EQUIPE DE COMUNICAÇÃO DE RISCOS</b>	<b>34</b>
<b>Tabela 4:</b> Exemplo de atividades de PREVENÇÃO da equipe de comunicação relacionadas com a PRESENÇA DE METAIS PESADOS EM PEIXES	<b>36</b>
<b>TIPOS DE INDICADORES</b>	<b>38</b>
<b>BOAS PRÁTICAS ASSOCIADAS À ETAPA DE PREVENÇÃO E PREPARAÇÃO</b>	<b>38</b>
<b>MENSAGEM-CHAVE</b>	<b>39</b>
<b>BOAS PRÁTICAS ASSOCIADAS À ETAPA DE INÍCIO, CUIDADO E RESPOSTA</b>	<b>40</b>
<b>ANEXO 2: EXEMPLOS DE RISCOS PARA A INOCUIDADE DE ALIMENTOS e SANIDADE ANIMAL (UMA SÓ SAÚDE)</b>	<b>41</b>
<b>ANEXO 3: CAPACIDADES PARA IMPLEMENTAR A COMUNICAÇÃO DE RISCOS</b>	<b>44</b>



## ANEXO 1: EQUIPE DE COMUNICAÇÃO DE RISCOS

**NOTA:** Verificar que estes assuntos da equipe de comunicação de riscos estejam claros e explicados nesta parte do documento:

Definir quais são os assuntos ou focos que correspondem a cada instituição. Escrever a **POLÍTICA DE DIVULGAÇÃO e DIFUSÃO** da mensagem. Descrever a hierarquia de comandos para a coordenação com um ponto de coordenação central para os processos de aprovação de mensagens e materiais. Identificar e estabelecer as coordenações interinstitucionais em comunicação (no âmbito local, regional e nacional)

Caso haja uma emergência, explicar em gráficos como funciona a cadeia de chamadas dentro da equipe de comunicação, como se ativa o plano de emergência (como se recebe a informação, quem ativa a equipe de comunicação de riscos).

## FUNÇÕES DA EQUIPE DE COMUNICAÇÃO DE RISCOS

- Cabe considerar que a equipe de comunicação de riscos deve estar integrada por meio do ponto focal com cada instituição envolvida.
- Caso haja uma crise, o “SINAESA” (Sistema Nacional de Emergência Sanitária Animal) ou equivalente no país será ativado. Deverá existir um coordenador com uma conexão fluida entre os pontos focais das instituições envolvidas.
  - Caso haja uma emergência ou crise, o coordenador ativará o protocolo de crise ou emergência, e convocará a equipe de comunicação de forma extraordinária (incluindo as organizações externas) para atender a emergência seguindo os passos do presente documento.
  - Identificação dos atores envolvidos na gestão do risco (de desastres) no âmbito local e dos possíveis colaboradores e aliados para fortalecer suas capacidades em comunicação de riscos e coordenar com eles de maneira permanente as atividades planificadas e sua execução.
  - Identificação e capacitação dos porta-vozes das diferentes entidades envolvidas.
  - Coordenação do manejo da comunicação, com as entidades envolvidas no âmbito local, regional e nacional se a magnitude da emergência exigir.

- Implementar o plano de comunicação de riscos para contribuir com a prevenção, dar resposta e controlar uma emergência; e apoiar o processo de recuperação das comunidades afetadas;
- Estabelecer mecanismos de coordenação interna para a difusão oportuna de informação entre científicos, técnicos e autoridades;
- Identificar e caracterizar as populações vulneráveis (entorno cultural, percepção do risco, consumo de meios de informação, nível de alfabetismo, outros).
- Estabelecer mecanismos para a vigilância da comunicação (meios locais, nacionais, regionais e redes sociais), para medir a percepção do risco da população e informar permanentemente a quem está a cargo do manejo da emergência, sobre a informação que pode ser divulgada (VER exemplo de PETER SANDMAN).
- Estabelecer mecanismos para o diálogo com as populações afetadas e com o público interessado a fim de oferecer informação para permitir-lhes tomar as melhores decisões e proteger-se durante uma emergência.
- Divulgar de maneira oportuna e transparente a informação que permita estabelecer e manter a confiança do público nas autoridades que estão a cargo da emergência.
- Agir de maneira proativa com a informação e iniciar o mais breve possível a comunicação com o público, definindo o que será informado e como (primeiro anúncio e seguintes), e as medidas que serão implementadas para dar resposta oportuna e controlar a emergência.
- Elaborar mensagens-chave para todas as etapas da gestão de risco e relacionadas com as possíveis emergências que possam ocorrer (segundo o mapa de risco em inocuidade de alimentos).
- Atualizar os canais de informação com a comunidade e os meios de comunicação e redes sociais no âmbito local, nacional e regional.
- Avaliar a resposta institucional em comunicação de riscos para identificar lições aprendidas, difundi-las entre as pessoas que devem ter conhecimento e planejar de novo.

## Tabela 4 - Exemplo de atividades de PREVENÇÃO da equipe de comunicação relacionadas com a PRESENÇA DE METAIS PESADOS EM PEIXES

Aqui identificar OUTROS RISCOS em sanidade/inocuidade e completar tabela segundo exemplo.

AÇÃO	RESPONSÁVEL DA AÇÃO	DIRIGIDA A:	META / INDICADORES	DATA
<p>Campanha educativa e de informação sobre a importância de reduzir a exposição a METAIS PESADOS EM PEIXES....</p> <p>Spot publicitário com artista local (televisão e rádio)</p> <p>Material educativo para escolares, pescadores, setor hoteleiro, líderes comunitários.</p> <p>Mensagens digitais para redes e chats</p> <p>Feiras escolares no âmbito nacional</p> <p>Oficinas com as associações de pescadores</p> <p>Oficinas com o setor hoteleiro</p> <p>Oficina com a polícia nacional</p> <p>Reuniões informativas com líderes religiosos</p> <p>Oficinas com o setor aduaneiro</p> <p>Oficinas com o setor gastronómico</p> <p>Oficina com o centro de comercialização</p> <p>Suplemento informativo nos dois meios de maior cobertura no âmbito nacional</p> <p>Entrevista coletiva nacional para o lançamento da campanha</p> <p>Plano de entrevistas em meios para divulgar e fortalecer a campanha</p> <p>Reuniões com influenciadores</p> <p>Reuniões com colunistas</p>		<p>População geral, Setor hoteleiro, Restaurantes, Associações de pescadores, Setor educativo, Polícia nacional, Setor aduaneiro, autoridades, pescadores, líderes religiosos, líderes comunitários, comunidades em geral.</p>	<p><u>Meta:</u> Conseguir a participação da população e governos locais na criação e difusão da informação.</p> <p><u>Indicadores:</u> População que recebeu capacitações sobre gestão local de riscos e participou em campanhas. Conhecimentos incrementados da população que participou nas oficinas sobre consumo de peixes e a presença de metais pesados.</p>	

Continuação Tabela 4

AÇÃO	RESPONSÁVEL DA AÇÃO	DIRIGIDA A:	META / INDICADORES	DATA
Participação em feiras gastronômicas.		População que participe na feira e meios que façam a cobertura da notícia.		
Realização da feira nacional do peixe e do marisco com atividades pedagógicas e informativas sobre a presença de metais pesados em alimentos.				
Oficinas de técnicas de preparação de peixes para reduzir o consumo de mercúrio.		<u>Indicador:</u> População que tem acesso e usa informação sobre riscos para a realização de suas atividades econômicas.		
Concurso nacional de vídeos curtos (1 minuto) e realizados com celular para prevenir a exposição dos alimentos ao mercúrio. Estes vídeos devem ter permissão de seus autores para tornarem-se virais nas redes sociais.				

## TIPOS DE INDICADORES

**NOTA:** Para ilustração, três diferentes CLASSES DE INDICADORES:

1) Indicadores de **resultado**; 2) Indicadores de **mudança**; 3) Indicadores de **incidência**

Os indicadores de **RESULTADO** representam os níveis de **alcance considerando os níveis dos produtos específicos** que são desejados. Estes indicadores se caracterizam por representar um serviço ou oferta concreta que se faz à população para que possa adquirir novas destrezas, habilidades e conhecimentos. Estamos falando de **capacidades fortalecidas, procedimentos estabelecidos, sistemas elaborados, produtos específicos**, etc. Estes indicadores devem ser vistos como algo interessante e importante pelos atores sociais visando o fortalecimento de suas capacidades, ou seja, que contribuam para dirigir uma mudança nas pessoas, em sua comunidade ou em suas relações.

Os indicadores de **MUDANÇA** representam **novos estados de processos, relação e atitudes dos atores, com eles mesmos, com outros e com o ambiente**. Representam mudanças nas percepções, relações, atitudes e ações dos atores envolvidos no projeto ou intervenções. Devemos destacar que estes indicadores de mudança são centrais nas intervenções que se realizam. Além disso, representam um primeiro nível de garantia para a sustentabilidade das ações.

Os indicadores de **INCIDÊNCIA** representam os **níveis de institucionalidade que são requeridos para que as mudanças possam ser mais sustentáveis**. Estes indicadores basicamente estão direcionados às autoridades e aos que tomam as decisões locais. Descrem-se mais pelo seu caráter normativo, político e orientado à tomada de decisões que garantem uma **plataforma política** para que as mudanças assumidas pelos atores recebam o apoio e o aval das estruturas de decisão e a institucionalidade local e regional. Este nível de indicadores permite garantir maiores níveis de sustentabilidade das intervenções realizadas.

**REFERENCIA:** Federação Internacional de Sociedades da Cruz Vermelha e da Meia-Lua Vermelha. Indicadores de Redução de Riscos e Preparação diante dos Desastres. Junho de 2007.

## BOAS PRÁTICAS ASSOCIADAS À ETAPA DE PREVENÇÃO E PREPARAÇÃO

- Contar com um mapa de meios de comunicação massivos, alternativos e comunitários com seus perfis, para ser mais assertivos na hora de focar os esforços de informação: localização, audiência, cobertura, ideologia ou posição, índice de audiência.
- Manter atualizada a base de dados de autoridades locais, regionais e nacionais envolvidas nas etapas de prevenção/ preparação, resposta e controle.
- Manter uma base de dados atualizada, com o nome, endereço, telefone, endereço eletrônico dos líderes das comunidades, comunicadores das prefeituras e municípios, de

“influencers” de redes sociais, líderes de opinião e legitimadores externos nos diferentes assuntos.

- Procurar que os meios de comunicação massivos e alternativos sempre recorram diretamente a um gestor de meios institucionais para estabelecer uma ponte entre eles e as fontes oficiais dentro ou fora das instituições.
- Promover as relações próximas e de confiança com os grupos de interesse. Isto termina sendo benéfico em termos de imagem e de cooperação mútua. Além de ser uma boa forma de monitorar a opinião pública.

## MENSAGEM-CHAVE

As **mensagens-chave** devem ser elaboradas com base nos seguintes aspectos:

1. O que sabemos sobre o acontecimento e o que não sabemos.
  2. Qual é a informação demandada pelos grupos de interesse.
  3. O que pensam os grupos de interesse e como serão afetados pelo que dizemos.
- As situações de risco são conceitos intangíveis e abstratos. Muitas pessoas não reconhecem o conceito de risco relativo, portanto, suas decisões podem estar baseadas em raciocínios errôneos.
  - O público responde melhor às situações simples. A comunidade responderá melhor se as mensagens forem claras e apontarem ações simples e de fácil realização.
  - A comunidade espera informação. Os vazios de informação podem levar a conclusões e tomada de decisões inapropriadas ou fora do tempo.
  - As mensagens que contem ameaças podem gerar reações desfavoráveis. As comunidades que vivem em situações de risco podem experimentar negação, impotência e temor. Na modalidade de transmissão da mensagem devemos levar em conta estas reações para não gerar paralisia e rejeição.
  - O público pode duvidar das informações científicas. Os relatórios técnicos que no passado foram informados sem êxito ou sem precisão sobre ameaças podem gerar desconfiança entre a população.
  - As comunidades têm outras prioridades. Em muitas ocasiões, a população sente que

os temas da vida cotidiana (situação econômica, social, segurança, etc.) são mais importantes que as situações de risco.

- As comunidades não costumam reconhecer sua própria vulnerabilidade. As mudanças de hábitos e costumes são processos complexos e extensos.

## **BOAS PRÁTICAS ASSOCIADAS À ETAPA DE INÍCIO, CUIDADO E RESPOSTA**

Devemos lembrar que os meios massivos, alternativos e comunitários pode não ser a única maneira de levar a mensagem aos grupos de interesse identificados. Podem usar-se reuniões cara a cara, cartas, correios eletrônicos, ligações telefônicas, anúncios pagos, panfletos, cartazes, folhetos, informação oficial no site, mensagens pelas redes sociais e Whatsapp, etc.

Nesta etapa é uma prioridade que as pessoas afetadas tenham acesso à informação sobre:

- Recomendações práticas para proteger a saúde.
- Natureza e alcance da crise e medidas adotadas para controlá-la.
- Tipo de alimentos contaminados e o que devemos fazer com os alimentos suspeitos nos lares.
- Identificação do perigo e de suas características e indicações de quando e como procurar atendimento médico ou outra assistência, caso seja necessário.
- Como evitar que o surto ou intoxicação continuem se estendendo e práticas adequadas.
- Serviços de ajuda psicossocial.
- As organizações que dão apoio e seus mecanismos de ajuda.

## ANEXO 2: EXEMPLOS DE RISCOS PARA A INOCUIDADE DE ALIMENTOS e SANIDADE ANIMAL (UMA SÓ SAÚDE)

### EXEMPLO 1: Contaminação de metais/químicos em alimentos

#### Alcance do plano

Descrição geral: Os metais pesados são contaminantes que principalmente se incluem nos alimentos nas fases primárias da produção de muito deles. Isto gera a dificuldade da redução das concentrações destes contaminantes nos alimentos durante as etapas posteriores na cadeia alimentar, fazendo com que o consumo de alimentos contaminados com estes perigos seja um risco para a saúde pública. Sob determinadas doses, o consumo destes contaminantes pode afetar o correto funcionamento de atividades fisiológicas. Devem-se reconhecer as características de bioacumulação e persistência dos metais pesados em certos alimentos. Com base nos resultados de diferentes programas de vigilância foi determinada uma série de perigos e alimentos prioritários para o alcance do plano.

Perigos: Metais pesados Mercúrio, Arsênico, Cádmio, ...

Alimentos: Batata, moluscos bivalves, peixes, etc...

#### Descrição do risco

Peixes-Mercúrio: As avaliações de alguns países puderam determinar que há concentrações variadas de mercúrio e metil-mercúrio em recursos hidrobiológicos. Entretanto, os resultados demonstram que os valores mais elevados foram os registrados em certas espécies de peixes de algumas regiões. Os peixes ... são consumidos principalmente por populações locais de ... em quantidades importantes, dado que representam uma importante fonte de proteínas de sua dieta. Portanto, estas populações são consideradas populações vulneráveis e, por conseguinte, possuem um risco elevado.

Batata-Arsênico: A batata é um alimento de consumo diário no âmbito nacional, e estima-se que seu consumo per capita é alto (... kg/ano)...batata nacional, batata importada... Faz parte de muitas das preparações culinárias... De acordo ao programa de monitoramento anual de.... de 202... para alimentos agropecuários, existe uma importante prevalência de amostragens de batatas analisadas de certas regiões com níveis superiores comparados com os níveis máximos nacionais.

Moluscos bivalves-cádmio: As atividades de monitoramento evidenciaram que muitas espécies destes recursos apresentaram níveis importantes destes contaminantes, que muitas vezes superam os níveis máximos permitidos pela regulação nacional e internacional. Em geral, estima-se que o consumo geral de Moluscos Bivalves não é muito



elevado; no entanto, o consumo destes moluscos é a base da dieta de certas populações e também a atividade econômica principal.

CARNE/perigos: O consumo de carnes em XXX é importante. Na análise e relatório, do Instituto de Carnes, sobre hábitos e preferências do consumidor, o consumo total mensal de carnes alcança 98% dos lares onde a vacina esteve presente em 53% dos almoços diários e 42% dos jantares diários.

Carne bovina-carrapaticidas: Risco real: Situação sanitária do carrapato e seu controle químico. Aumento de risco de detecção de resíduos de medicamentos carrapaticidas em carne e subprodutos. Consequências na inocuidade e no acesso aos mercados. As atividades de monitoramento determinaram em ... um nível de 0,5 g / Kg de carrapaticida..., enquanto o nível de ação (ou seja, concentração acima do resultado que se considera não apto) é de .... g / Kg, muito superior... Mesmo assim, os mercados compradores de nossas carnes recusaram contêiner de carne por ter resíduos de carrapaticida.

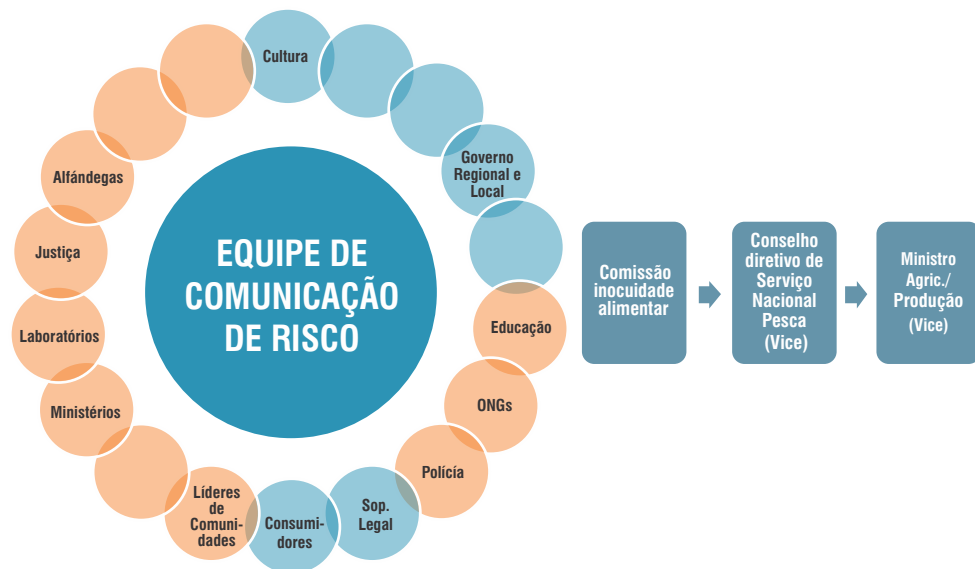
Carne frango-hormônios: Percepção de risco pelos consumidores: Presença de hormônios em carne de aves (proibido). Comunicação de risco errônea por parte dos profissionais da saúde. Percepção de risco por parte do consumidor baseado em “crenças populares” ou o “boca a boca”. Necessidade de estabelecer adequada CR, plano elaborado pela equipe interinstitucional.

Consumidores	Instituições	Interno
Peixes-Mercúrio		
População urbana	Multissetoriais:	Alta direção
População rural	Ministérios	Unidades Técnicas
Turismo	Prefeituras	Laboratórios
Trabalhadores	Institutos de pesquisa	Inspetores
Outros	Universidades	Comunicação
	Convênios internacionais	Administrativa
	ONGs	Ministérios
	Org. Gastronômicas	
	Governos locais e regionais	
	Líderes de opinião/influenciadores	
	Meios de Comunicação locais e nacionais	
	Líderes de fé	
	Líderes de comunidades	
	Mercados de alimentos	
	Programas de alimentação	
	Outros	
Batata-Arsênico, Carne de frango-hormônios, Moluscos bivalves-cádmio, Carne bovina-carrapaticida		

## Equipe de comunicação

## Validação

**Peixes contaminados com mercúrio** que superam os LMP (limites máximos permitidos) consumidos pela população ...



## Disciplinas

1. Técnicos (MV., Eng., Médicos, Biólogos)
2. Participantes das avaliações de risco
3. Comunicadores
4. Mediador
5. Advogados
6. Sociólogos, antropólogos
7. Polícia
8. Políticos

## Localidades

- 1.
- 2.
- 3.
- .....

## ANEXO 3: CAPACIDADES PARA IMPLEMENTAR A COMUNICAÇÃO DE RISCOS

Neste capítulo relacionamos a informação que se produz a partir das seguintes averiguações:

- Fazer inventário de recursos humanos capacitados em comunicação no âmbito local.
- Identificar os canais de comunicação alternativos no âmbito local para chegar à população.
- Fazer inventário e revisão das peças e materiais de comunicação e educativos que já se produziram e podem servir nas etapas da gestão de risco (**ver tipologia documental PONTO 5**).
- Identificar e elaborar bases de dados de colaboradores, como grupos juvenis, escolas, prefeituras, sindicatos, igrejas, associações, e outros e inclui-los na preparação.
- Caracterização dos níveis de organização diante de emergências: entidades presentes no âmbito nacional e local relacionadas com a resposta às emergências, suas funções (do que são responsáveis).
- Caracterização da população à qual vai dirigido o plano: práticas alimentares, nível de alfabetismo, caráter étnico, área urbana ou rural, práticas religiosas, consumo de meios, língua falada, nível socioeconômico, listado de líderes por zona e organizações sociais presentes na área.
- Percepções da população diante do risco: conhecimentos e crenças da população sobre seu nível de risco e o potencial impacto de uma emergência; a influência de mitos e aspectos culturais sobre a inocuidade alimentar e como dirigi-los; perguntar: o que a comunidade sabe e no que ela acredita considerando as ameaças às quais está exposta?; Considera-as fatores de risco?; Como a comunidade convive com as ameaças?; e Quais são as interpretações que são dadas aos eventos que podem se apresentar? (**Ver gráfica 3 Peter Sandman**).
- Caracterização dos meios de comunicação existentes na área: meios de comunicação utilizados pela população potencialmente afetada: emissoras, canais de televisão, jornais, boletins, nível de acesso à Internet, a redes sociais, os horários e os programas que mais consomem.
- Espaços e hábitos de comunicação social: cerimônias religiosas, feiras, mercados, eventos esportivos, salões comunitários, praças e outros pontos de concentração.
- Formadores de opinião: líderes, dirigentes, autoridades comunitárias, religiosas, políticas, esportivas e culturais da população potencialmente afetada.





**Para a OIE**

***“... sem dúvida que a liderança do CVP  
em suas ações de integração,  
cooperação, coordenação e  
implementação de ações chaves a nível  
regional é um exemplo para o mundo...”.***



**CVP**

**COMITÊ VETERINÁRIO PERMANENTE DO CONE SUL  
POR UMA SAÚDE E INOCUIDADE REGIONAL DE EXCELÊNCIA**

**Secretária Técnica Administrativa do CVP**

Edifício MERCOSUR, Luis Piera 1992 P3 Of. IICA-CP 1217  
Montevideo, Uruguay

Tel: (598) 2410 1676 int. 135-136

Fax: (598) 2410 1778

[secretaria@cvpconosur.org](mailto:secretaria@cvpconosur.org)  
[www.cvpconosur.org](http://www.cvpconosur.org)