



Universidade de Brasília
Faculdade de Ciências da Saúde
Departamento de Saúde Coletiva

MATHEUS FILIPE RIBEIRO GONÇALVES

**A COMUNICAÇÃO DE RISCO NO BRASIL EM TEMPOS DE COVID-19: UMA
REVISÃO BIBLIOGRÁFICA**

Brasília – DF

2022

MATHEUS FILIPE RIBEIRO GONÇALVES

**A COMUNICAÇÃO DE RISCO NO BRASIL EM TEMPOS DE COVID-19: UMA
REVISÃO BIBLIOGRÁFICA**

Trabalho de Conclusão de Curso apresentado como requisito
parcial para obtenção do título de Bacharel em Saúde Coletiva
Professor Orientador: Dr. Alexandre Jorge de Medeiros
Fernandes

Brasília – DF

2022

MATHEUS FILIPE RIBEIRO GONÇALVES

**A IMPORTÂNCIA DA COMUNICAÇÃO DE RISCO NO BRASIL EM TEMPOS DE
COVID-19: UMA REVISÃO BIBLIOGRÁFICA**

Trabalho de Conclusão de Curso apresentado como
requisito parcial para obtenção do título de Bacharel
em Saúde Coletiva.

BANCA EXAMINADORA

Dr. Alexandre Jorge de Medeiros Fernandes
Orientador(a)

Dra. Ana Valéria Machado Mendonça
Membro

Msc. Natália Fernandes de Andrade
Membro

Aprovado em:

Brasília, 17 de março de 2022

Aos meus pais

AGRADECIMENTOS

Agradeço aos meus pais, Flávia Gomes e Jazon Gonçalves, por terem acreditado em mim e por me proporcionar todo o apoio. Agradeço também a minha noiva, Bárbara Canedo, que sempre esteve ao meu lado ao longo do curso. Nos momentos de angústia e incertezas, esteve presente com todo o seu amor e experiência de vida e que também pode me acalmar e me apoiar para que eu conseguisse realizar os meus objetivos. Agradeço a minha irmã, Mickaela Fernanda, que me ajudou bastante na minha caminhada na UnB; minha tia, Tânia Gomes, que sempre me incentivou a estudar; e minha vó, Maria Aparecida, por me proporcionar incentivos para que eu pudesse terminar a universidade. Amo todos vocês e são por vocês este diploma.

Agradeço também aos meus companheiros de curso, que assim como eu encerram uma difícil jornada da vida acadêmica. Por fim, agradeço ao meu orientador Alexandre Fernandes, que, antes mesmo de ser meu orientador, dispôs-se a ajudar-me com trabalho de conclusão de curso. Obrigado pela atenção e dedicação para que eu pudesse enfim alcançar o tão sonhado diploma de nível superior.

“Não espere o futuro mudar tua vida, porque o futuro é a consequência do presente.”

Racionais MC's

RESUMO

O presente trabalho tem por objetivo compreender como a literatura científica em saúde tem concebido a comunicação de risco como prática de saúde coletiva, especificamente para fins do combate à pandemia de COVID-19 no Brasil. A abordagem metodológica utilizada neste trabalho corresponde a uma revisão bibliográfica da literatura acerca da importância da comunicação de risco no Brasil em tempos de COVID-19. Observou-se que a comunicação de risco tem sido pensada como prática de investida a pandemia do Coronavírus (Covid-19), posto que se trata de uma Emergência de Saúde Pública de relevância/dimensão Mundial, conforme a Organização Mundial da Saúde (OMS). Esse fato colocou a necessidade da comunicação de risco como uma estratégia de saúde coletiva eficaz para a prevenção de *Fake News*, infodemia, e promoção da saúde. Alguns dos resultados sinalizaram que a comunicação de risco requer esforços comunicativos intensos. O governo é um ator-chave em tais situações, pois não só é particularmente confiável para administrar uma crise, mas também pode obter o cumprimento por parte da população afetada. Os estudiosos concordam que as mensagens de saúde são ferramentas importantes para criar consciência sobre a ameaça (à saúde). Particularmente durante emergências de saúde, as informações sobre quais medidas preventivas devem ser tomadas são muito valiosas.

Palavras-chaves: comunicação de risco, coronavírus-COVID-19, infodemia.

SUMÁRIO

AGRADECIMENTOS	7
RESUMO	9
SUMÁRIO	10
INTRODUÇÃO	11
1. A COMUNICAÇÃO DE RISCO DURANTE A PANDEMIA NA LITERATURA DA SAÚDE COLETIVA	15
1.1. Os produtores ideais da comunicação de risco.....	15
1.2. A infodemia e a tradução do conhecimento como problemas	17
1.3. Experiências locais de atore da sociedade civil	19
1.4. Diretrizes e orientações	21
2. DISCUSSÃO	21
REFERÊNCIAS	25

INTRODUÇÃO

Desde o início da epidemia de COVID-19 em março de 2020 – situação de emergência de saúde pública de proporções mundiais –, foram insuficientes como prática de saúde a hospitalização e o atendimento ambulatorial para as pessoas que contraíram a doença. Tais ações se mostravam como medida paliativa numa doença até então desconhecida. Além de não se caracterizavam como uma ação de prevenção, havia custos altos de financiamento. Desse modo, fizeram-se necessárias ações que atinjam a população de maneira mais universal e que impedissem o aumento de agravos de saúde pública: isolamento social, *lockdowns*, restrição de horários de circulação pública, rastreamento de pessoas com contágios e, mais recente, campanhas de vacinação.

Medidas de saúde coletiva, caracterizadas pelo caráter preventivo e de amplo alcance, têm sido muito mais eficazes na ação de reduzir o número de infectados e de óbitos. Algumas dessas medidas são as práticas de comunicação social mediante mídias (boletins epidemiológicos, televisão, rádio, internet, celular e etc.)¹. A comunicação tem sido considerada uma medida profilática fundamental no atual contexto pandêmico da COVID-19.

A comunicação social em saúde, segundo Teixeira (2004, p.615), “diz respeito ao estudo e utilização de estratégias de comunicação para informar e para influenciar as decisões dos indivíduos e das comunidades no sentido de promoverem a sua saúde”. A eficácia da comunicação em saúde se realiza porque proporciona informações aos cidadãos que os orientam sobre como se comportar em relação à doença infecciosa provocada pelo coronavírus, porque emite mensagens para promover a saúde e, assim, reduz os riscos. Como diz Faria:

“Comunicação como um processo essencial à vida. Os seres humanos se comunicam através da linguagem verbal e a linguagem não verbal nos quais se transmite o conteúdo e se expressa a relação, produzidas num processo de interação. Os seres humanos expressam suas necessidades como objeto de sentido e de significados, que se exterioriza em cada processo relacional. Os usuários não entendem as mensagens repassadas e os trabalhadores acreditam que o que fazem respondem às necessidades emergenciais dos mesmos” (Faria, E. M. , 1996).

¹ A palavra mídia denomina “suporte, o veículo ou o canal de comunicação, pelo qual a informação pode ser conduzida, distribuída ou disseminada, como um “meio” de comunicação”. Neste sentido até mesmo o corpo humano pode ser considerado uma mídia que tem o potencial de informar e comunicar algo (CLEMENTI et al, 2017). O que difere as mídias sociais das outras tecnologias de informação é a possibilidade do usuário expor conteúdo de forma pública e com isso até criar laço com outros usuários que tenham interesse em comum o que propicia a disseminação e o compartilhamento de conhecimento (CLEMENTI et al, 2017). Assim, as mídias atuam ou como instrumentos ou como agentes tecnológicos, no primeiro caso a mídia dá suporte físico para a informação, mas para manipula-las é preciso um agente tecnológico, no segundo caso ela mesma é capaz de manipular as informações, essa relação pode ser exemplificada na utilização de um pen-drive para armazenar dados e na necessidade do computador para retirar, inserir, mesclar conteúdo (CLEMENTI et al, 2017)

Os processos de informação e comunicação em saúde têm importância crítica e estratégica no combate à pandemia porque podem influenciar significativamente a avaliação que os usuários fazem da qualidade dos cuidados de saúde, a adaptação psicológica à doença e os comportamentos de adesão medicamentosa e comportamental. A comunicação envolve o ato de fazer entender e ser entendido, transferência de sinais e signos, pois a informação pura pode ser vazia, ou seja, informações que não são trabalhadas no linguajar fácil que a população irá entender, as pessoas podem não compreender o real significado da informação. *“Uma boa comunicação pode reunir apoio, acalmar um público nervoso, prover informação essencial”* (OMS. Comunicação eficaz com a mídia durante emergências de saúde pública. Brasília/DF 2009). Tais considerações nos têm feito relevar a importância que a literatura científica dentro do campo de saúde coletiva deve dar a essa medida profilática.

Uma prática específica de comunicação social como meio de promoção de saúde coletiva tem sido classificada como “Comunicação de risco”², que consiste na troca de informações, aconselhamento e pareceres sobre os riscos à saúde dos sujeitos. Esta é a definição da Organização Mundial da Saúde (OMS):

“Comunicação de risco consiste na troca de informação, aconselhamento e pareceres em tempo real entre peritos, líderes comunitários ou oficiais e as pessoas que se encontram em risco. Durante as epidemias, pandemias, crises humanitárias e catástrofes naturais, uma comunicação eficaz dos riscos permite às pessoas que se encontram em maior perigo compreenderem e adotarem comportamentos de proteção. Permite às autoridades e aos peritos escutar as populações e responderem às suas preocupações e necessidades, para que o seu aconselhamento seja relevante, confiável e aceitável.” (OMS, 2018, p. IX).

A comunicação de risco circunda a produção de mensagens públicas para influenciar o comportamento das pessoas, e que elas possam ter empoderamento em suas escolhas. “(...) a comunicação de risco objetiva auxiliar os indivíduos a fazerem suas próprias escolhas de maneira consciente, fornecendo conhecimento sobre algo que já ocorreu e apresentando possíveis desfechos negativos e riscos à saúde” (VILLELA, 2016).³

² No texto “A COVID-19” Segundo Vilella (2016, p. 1), a comunicação de risco é uma “comunicação bidirecional, pois é a comunicação que permite a oportunidade de resposta e interação entre os emissores e receptores de uma mensagem” (TERRA, 2009). Ou seja, nos dias de hoje como a internet ao alcançar a maioria da população, os emissores e receptores trocam de papéis a todo o momento em função dos princípios de colaboração, participação e produção coletiva. Consiste na produção de mensagens públicas sobre os riscos e a complexidade de um agravo de saúde.

³ Para Abrams & Greenhawt (2020), existem dois modelos de riscos: o primeiro é a abordagem realista, em que o risco é visto como objetivo e independente do contexto social. A segunda é a abordagem construcionista social, em que o risco é visto como inter-relacionado com o contexto sociocultural, que é uma alternativa à forma cientificista de relação com o conhecimento, trazendo uma proposta diferente daquela de acessar as verdades e as informações corretas, por meio do conhecimento empírico (FILHO & BRAZ, 2012).

Uma forma potencial de garantir a comunicação de risco apropriada é por meio do uso da mídia social. O público depende amplamente da mídia e das relações sociais para informar seu nível de percepção de risco. Spink (2020) associa a palavra risco há uma possibilidade de controle do futuro, ou seja, comunicação de risco consiste em identificar os efeitos adversos potenciais do fenômeno em análise, a estimativa de sua probabilidade e da magnitude de seus efeitos.

O objetivo do presente estudo é compreender como a literatura científica da saúde tem tratado a comunicação de risco como prática de saúde coletiva. Para isso, a pesquisa consiste numa revisão bibliográfica sobre o tema, atentando às referências disponíveis na literatura em relação à importância da comunicação de risco no Brasil em tempos de covid-19. Procurou-se compreender quais são as questões, temáticas e o que, em determinada amostra de artigos, tem sido tratado como os desafios da comunicação de risco durante a pandemia.

Coletaram-se artigos científicos presentes nos seguintes bancos de dados: Literatura Latino-Americana e do Caribe em Ciências da Saúde (LILACS), *Scientific Electronic Library Online* (SciELO) e *google scholar*. Foram usadas essas bases porque são as mais confiáveis em termos de artigos científicos e o google scholar por ter mais artigos relacionados ao tema. A amostragem foi restrita a artigos e a documentos publicados pela Organização Pan-Americana da Saúde (OPAS) e Organização Mundial da Saúde (OMS) no período de 2020 a 2021. Foram utilizados os seguintes descritores: “*risk communication covid-19*”; “*health communication*”; “comunicação em saúde”; “comunicação de risco covid 19”.

Para a definição dos descritores utilizado no *google scholar* e LILACS para a busca em língua inglesa e portuguesa, foi utilizado o termo padronizado pela OMS. Para as buscas no site eletrônico SciELO, foram utilizados os descritores “*comunicação em saúde*”, “*comunicação de risco*” e “*Covid-19*”. Após a busca baseada nos descritores e no período determinado, todos os resultados foram revisados, considerando o título e o resumo das obras para inclusão no estudo. Foram excluídos dossiês, ensaios, debate, dissertações e os resultados duplicados. Ao final, a pesquisa bibliográfica conseguiu identificar quarenta e cinco textos, dos quais vinte e nove foram excluídos. Por serem dois repetidos e por vinte e sete não corresponderem à temática de comunicação de risco. A exclusão se baseou na leitura dos títulos e dos resumos.

Os dezesseis textos elegíveis foram lidos na íntegra para garantir a ligação direta entre os descritores utilizados na busca. Todos foram definidos como elegíveis pela relação direta com a temática da comunicação de risco covid-19.

O quadro abaixo sintetiza o processo de seleção de artigos:

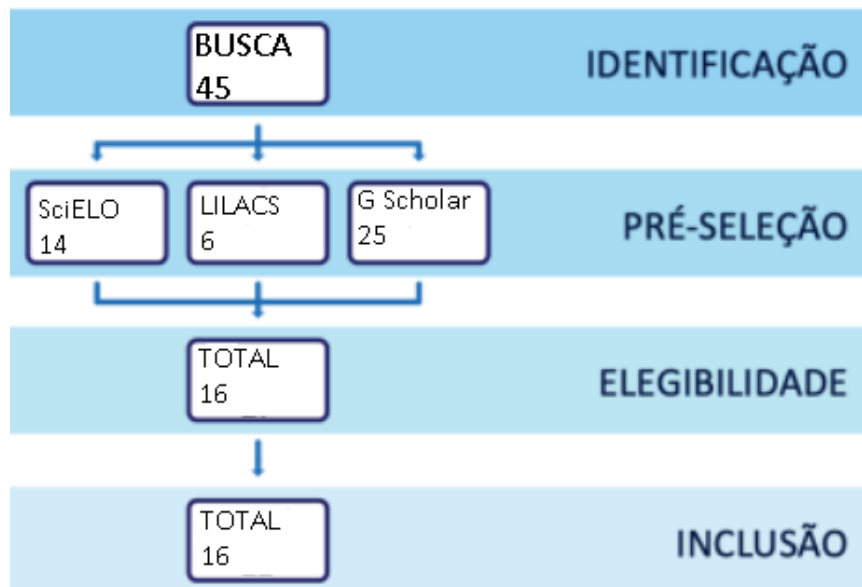


Figura 1 - Elaboração própria, 2022.

Os resultados da pesquisa são apresentados nos próximos dois capítulos. No primeiro, apresentam-se os conceitos, as questões, os métodos e os resultados presentes nos artigos que foram incluídos na amostra. No segundo capítulo, tomando por base a discussão, sintetizam-se os entendimentos e apresentam-se algumas orientações que devem guiar as ações de comunicação de risco na pandemia.

1. A COMUNICAÇÃO DE RISCO DURANTE A PANDEMIA NA LITERATURA DA SAÚDE COLETIVA

Após a leitura dos artigos, foram identificados ao menos quatro temas geradores, a saber: as comunicações institucionais do governo para com a população; meios para a qualificação da informação e para permitir uma comunicação adequada e eficaz; experiências locais de ações da sociedade civil para comunicação de risco e – algo comum a todos os textos – diretrizes e orientações de como desenvolver uma boa comunicação de risco durante a pandemia.

Nos próximos tópicos, serão apresentadas cada um dos temas.

1.1.Os produtores ideais da comunicação de risco

Os diferentes autores têm considerado que, para uma resposta de saúde coletiva bem-sucedida, é necessária uma estratégia de comunicação bem-feita pelo governo. Segundo a OMS (2020, p. 97) “agências governamentais precisam estar bem alinhadas para comunicar o que se sabe, o que não sabe e o que está fazendo para se ter uma boa obtenção de informações.”. Assim, a literatura indica o protagonismo das agências governamentais para gerar confiança e manter reputação sólida são considerados fenômenos importantes. Para Koinig (2021, p.1), “o governo é um ator-chave em tais situações, pois não só é particularmente confiável para administrar uma crise, mas também pode obter o cumprimento por parte da população afetada.” Já os autores Vasconcellos-Silva & Castiel (2020, p. 1), semelhantemente, dizem que: “em condições ideais de comunicação pública as autoridades deveriam alinhar-se a um regime de total transparência com informações abundantes e de compreensão facilitada para gerar credibilidade, confiança e parceria com as mídias”.

A centralidade do governo nas ações de comunicação é corroborada por Silva et al (2021). Esses autores entendem que a ação do governo é importante para gerar confiança nas orientações de saúde para que sejam seguidas e monitorar os rumores que possam ser mal interpretadas e que podem levar a uma maior disseminação da doença. Como diretriz para a atuação do governo federal na condução da comunicação de risco durante a pandemia, esses pesquisadores argumentaram que é responsabilidade das autoridades de saúde pública e do Presidente da República proporcionar uma boa comunicação de risco pela necessidade de impedir desinformações e informações contraditórias, de modo que comuniquem informações que demonstrem a complexidade, as incertezas e os riscos à saúde. Com isso, esses autores apontam o papel fundamental para que as pessoas não se deixem levar pela infodemia (SILVA

et al., 2021, p. 3), ou seja, um excesso de informações, algumas precisas e outras não, que tornam difícil encontrar fontes corretas e orientações confiáveis quando se precisa.⁴

No artigo escrito por Lopes & Leal (2020), faz-se uma crítica ao modo do governo brasileiro na condução de práticas de comunicação de risco. Mostra-se que um dos problemas atuais na comunicação de risco pelo estado brasileiro foram as contradições e a falta de coordenação e harmonização das informações prestadas, além de cientificamente inapropriadas. Conforme esses autores indicam, o chefe de governo da União, Jair Bolsonaro, atuou no sentido de negar a gravidade da pandemia, diferentemente de diversos entes federativos que pertencem à República.

Coletta (2020) tem considerado que o discurso do presidente, que tem chocado a comunidade internacional devido às consequências negativas que poderiam ser geradas, tem feito com que a população tenha ficado confusa e insensível às informações fragmentadas que recebe, podendo influenciar no comportamento dos indivíduos para a disseminação do vírus.

As ações propagadas pelo Presidente da República têm comunicado informações que atrapalham a comunicação de risco, pois têm-se produzido informações que orientam os cidadãos a recusarem às orientações de prevenção e enfrentamento à pandemia. Sobre o tema, esses autores citam diversas ações do governo federal e da *persona* do presidente que comunicam erroneamente:

“Foram várias as aparições públicas do presidente sem máscara, em locais populares, causando aglomerações entre os seus seguidores. Adiciona-se ainda a desaprovação dele às diversas medidas adotadas pelos governadores para o enfrentamento da Covid-19, como o isolamento social, fechamento do comércio e paralisação do transporte público. Bolsonaro, apesar de não ser médico, fez indicação pública de medicamentos sem eficácia comprovada cientificamente para o tratamento da Covid-19. Episódio que resultou na demissão de dois ministros da saúde por serem médicos e basearem suas decisões em evidências científicas. Essa atitude da maior autoridade do país frente à pandemia provavelmente está servindo de estímulo para que se ignore o distanciamento social.” (LOPES & LEAL, 2020, p.264).

Entende-se que, para Lopes & Leal (2020), é muito importante refletir sobre as consequências de uma política de comunicação em saúde pública. Melo e Cabral (2020, p. 737) também observaram que, no estado brasileiro, tem havido inconsistências nas estratégias de comunicação de risco em diferentes níveis governamentais. Informações fragmentadas podem

⁴ Ao abordar sobre as consequências comportamentais da comunicação, Silva et al (2021), tomando por base outros trabalhos de comunicadores sociais, partem do pressuposto de que é impossível não comunicar, ou seja, todo comportamento, não somente a fala, é comunicação e, portanto, afeta condutas. Os autores referem-se à comunicação verbal como formas digitais de comunicação e a quaisquer manifestações não verbais, como gestos, posturas, expressões, atitudes, como comunicação analógica. Neste contexto, os autores chamaram atenção para as demonstrações públicas de não adesão do presidente da República ao uso de máscara e demais medidas sanitárias recomendadas durante a pandemia, revelam o risco da comunicação que é passada para a população.

estar afetando as percepções e comportamentos das pessoas, especialmente em tempos de má comunicação governamental, potencialmente minando os seus esforços colaborativos para impedir a disseminação da doença, principalmente pela qualidade da informação baseada em evidências. A reação inicial do Presidente contra os conhecimentos já bem estabelecidos na área de gestão de pandemias tem sido diferente das ações de governos municipais e estaduais, em sua grande maioria, que vinham promovendo medidas de distanciamento social e confinamento, de acordo com recomendações de especialistas. O Presidente utilizou-se de plataformas de mídia nacional para dizer que o isolamento social é um exagero, que a doença provocada pelo novo coronavírus não é perigosa (é apenas uma “gripezinha”) e que as atividades econômicas não deveriam parar. A indiferença do governo federal à gravidade da situação de saúde pública tem feito com que se tenha recusado a dar orientações de prevenção e enfrentamento à pandemia e, por ter mensagens dissonantes com os demais entes da federação, tem enfraquecido a confiança nas orientações de saúde para que sejam seguidas de forma correta (LOPES & LEAL, 2020, p. 266).

1.2.A infodemia e a tradução do conhecimento como problemas

A tematização da comunicação de risco na literatura da saúde coletiva, concernente ao Brasil, também tem analisado sobre os critérios de produção e avaliação da informação para uma comunicação adequada. A comunicação de risco é muito importante para as pessoas, pois com ela potencialmente se pode desmistificar os boatos e *fake news* sobre remédio de cura. Segundo Vasconcellos-Silva & Castiel (2020, P.4), seria possível evitar fatos como, por exemplo, ocorridos no Irã, onde um professor britânico que se disse capaz de curar a COVID-19 com uísque e mel. Essa informação se alastrou de forma incontrolável pelas contas iranianas nas mídias sociais, de modo que várias pessoas levaram essa ação como estratégia terapêutica e começaram a utilizar como medicamento para combater a Covid-19.

Domingues (2021) trata a infodemia como: “uma quantidade excessiva de informações inseguras sobre um determinado problema, em especial associadas às buscas reativas em tempos de grandes medos, o que pode dificultar os caminhos para as soluções ao criar tumultos e desconfiança entre leigos”. Ou seja, infodemia é estar exposto a todo o momento por diversas informações que não são filtradas por especialistas e que as mensagens podem ser feitas por qualquer tipo de pessoa e tornar essas informações com verdadeiras. A esses seguem os variados recursos comunicativos interpessoais pela via das mensagens e narrativas em redes virtuais, *WhatsApp, Twitter, Instagram* etc., ampliando, amplificando e retraduzindo pelo poder

da interlocução direta⁵. Articularam-se como fontes de confirmação ou complementação dos conteúdos veiculados pelas autoridades, em mútua alimentação com a experiência vivida.

Segundo Domingues (2021), um dos problemas da infodemia durante a pandemia é que algumas mensagens adquirem credibilidade por serem transmitidas por determinados meios de comunicação, meios que não possuem quaisquer filtros de checagem de sua veracidade. Esse autor traz o exemplo do *WhatsApp*, meio de comunicação que tem sido usado como a principal ferramenta de informação e comunicação entre 45 anos ou mais de idade e de 79% dos usuários no Brasil. As condições de comunicação horizontalizada e sem checagem de sua veracidade fazem com que certas informações erradas sobre a pandemia adquiram legitimidade e reconhecimento, principalmente por sua alta disseminação e horizontalidade:

Cada vez mais os usuários veem, como confiáveis, indivíduos que estão dentro de suas redes de pares e que apoiam a produção e troca de informações valiosas como fontes confiáveis de informação. A quantidade de vezes que essa informação é disseminada aumenta a percepção de legitimidade. Este método de compartilhamento e validação de informações contrasta com métodos mais controlados diretamente por intermediários (a mídia tradicional, por exemplo), que possuem conhecimentos especializados e específicos assim como responsabilidades relacionados à verificação de informações e compartilhamento. Este modelo de compartilhamento de informações se tornou um recurso de condução de como as informações públicas relacionadas à saúde e à medicina estão sendo produzidas e disseminadas. Durante a pandemia de Covid-19, não surpreendentemente os indivíduos estão recorrendo a essa nova realidade digital em busca de orientação”. (LIMAYE, et al, 2020, p. 1, tradução nossa)

Diante dessa pandemia e devido às rápidas transformações das tecnologias de comunicação, surgem grandes desafios relacionados à abundância de informações, sejam elas precisas ou não, que dificultam o acesso das pessoas a fontes e orientações confiáveis, prejudicando a eficácia da resposta à saúde pública (ONU, 2020).

Um tema também tratado tem sido a tradução de conhecimentos, ou seja, a necessidade de fazer com que conhecimento científico seja alcançável a sujeitos leigos em saberes científicos. Sabe-se que buscas na internet sobre a covid-19 ligados à preservação e proteção da saúde são influenciados por buscas proativa, que buscam informações práticas, fundamentadas em evidências.

Diante disso, a literatura tem percebido que as pessoas que realizam uma avaliação especializada e as que são da leiga acabam entrando em conflito pelo fato de pensarem

⁵ O termo “rede” é compreendido como um conjunto de pessoas ou grupos que são influenciados e influenciam os demais de acordo com as ligações que possuem com os demais integrantes da rede (CLEMENTI et al, 2017). Estes laços entre os participantes podem ser mais fortes ou mais fracos, e podem permitir uma maior ou menor troca de informação. No entanto, compreende-se na rede o fluxo (de informações e conhecimentos, de mercadorias, etc.) é constante e pode ocorrer em qualquer sentido (CLEMENTI et al, 2017).

diferente. Os especialistas usam terminologias técnicas e os leigos não as utilizam em suas experiências cotidianas. podemos observar que os dois tipos de zona precisam, de alguma forma, andarem juntos, para não gerar falsas notícias e infodemia. Dito isso, geram grandes conflitos na comunicação e sem um consenso entre elas (SILVA et al, 2021). Nem sempre suas experiências cotidianas são semelhantes há do outro, o que serve para um não necessariamente serve para o outro.

De qualquer maneira, é importante considerar a necessidade de tratamento da informação. Se as pessoas tiverem de processar por si sós uma quantidade excessiva de informações fragmentadas e incompletas de diferentes fontes – como, por exemplo, programas de televisão, jornais, e mídias sociais –, elas podem chegar a conclusões incoerentes sobre os fatos, potencialmente reduzindo a probabilidade de que recomendações oficiais de saúde serão seguidas e resultando em maior disseminação da doença (OMS, 2020).

Observa-se a necessidade de fazer com que a população aja de maneira certa, para se ter um controle da doença ou para tranquilizar seu impacto. Para que isso ocorra, são necessárias estratégias para o gerenciamento das infodemias, sendo a Comunicação de Risco e Engajamento Comunitário (CREC) (OPAS, 2020d).

1.3.Experiências locais de atore da sociedade civil

Apesar do foco dado ao estado como maior promotor de comunicação de risco, parte dos trabalhos também tem pensado sobre o papel de entidades da sociedade civil que se mostram afins as práticas de comunicação como promoção de saúde durante a pandemia.

Carvalho et al (2020), em análise sobre um projeto social de associações, têm ressaltado que os informativos conseguiram bom alcance pelas redes sociais e os meios de comunicação em massa, como o rádio, ainda são eficientes na disseminação de informações. Alguns instrumentos de comunicação em massa analisados são a internet, o rádio e materiais físicos, como banners e cartilhas. Esses podem ser meios eficazes para realizar educação em saúde.

Os autores analisaram um projeto de sucesso, o “Xingu”, que teve como o público estratégico a população indígena e moradores de comunidades rurais de Altamira e cidades da região do Médio rio Xingu. As diversas redes sociais e o rádio foram meios pelos quais o público pode alcançar campanhas de saúde que tiveram divulgação de imagens, vídeos e transmissões ao vivo nas redes sociais *Instagram, Facebook e WhatsApp* sobre a Covid-19. Eles também destacaram as cartilhas desenvolvidas para a importância do isolamento social, grupos de riscos, medidas de proteção com versões em português e kayapó em linguagem simples e acessível.

Outro ponto importante destacado por Carvalho et al (2020) foi que a natureza dos canais de comunicação tem sido extremamente importante porque são meios que se caracterizam pelo distanciamento dos corpos. A comunicação à distância, sem interação face-a-face, coaduna-se com o distanciamento social, medida tida como mais eficaz na prevenção de infecções de COVID. A limitação imposta pela pandemia da Covid-19 à realização de atividades de educação em saúde presenciais levou à necessidade de adaptação destas ao ambiente virtual, uma vez que assim evita-se o contato direto com potenciais infectados. O uso de mídias que são diferentes da interação face a face foi importante, inclusive, para não ocorrer os contágios, fazendo com que a informação possa continuar circulando uma vez que tem um canal de comunicação que extrapola as interações presencialmente.

Outro ponto destacado refere-se à tradução do conhecimento. As redes sociais podem ser usadas como foco de disseminação de conhecimento em saúde e com isso pode diminuir as lacunas, as falhas da transmissão de conhecimento em saúde no meio acadêmico para a sociedade civil, e assim, tornar-se uma ferramenta que possa agregar e fomentar nas medidas e práticas benéficas à saúde pública como no momento que estamos vivendo na pandemia da Covid-19 (CARVALHO et al, p. 5, 2020).

Com o distanciamento social, as mídias sociais foram a melhor forma de se comunicar e aproximar com as pessoas, famílias e estarem “perto” mesmo com o distanciamento social. Além do *WhatsApp* ter sido uma ferramenta de comunicação para enfrentar essa falta de contato pessoal, pois é uma ferramenta importante porque já é do uso habitual dos sujeitos, ela também foi importante para um projeto de Souza et al. (2020) para enfrentar coletivamente os desafios que a Covid-19 trouxe. O objetivo desta comunicação é divulgar e apresentar a construção de um espaço de troca de experiências no ambiente virtual, por meio de uma construção coletiva de um material educativo como a contribuição na prevenção e enfrentamento da Covid-19, visando promover o empoderamento individual e fomentar o engajamento comunitário na participação deste projeto. No artigo “o instagram e o COVID-19” (SOUZA et al., 2020):

“A distância e o isolamento, apesar de serem medidas necessárias, passaram a nos preocupar porque o isolamento e a exclusão social são parte integrante da vulnerabilidade estrutural que afeta os participantes (e suas comunidades). Baseando-se no diálogo e na troca de experiências em um ambiente virtual, construímos uma estratégia para superar o distanciamento entre os participantes do projeto e apoiar as demandas de conhecimento sobre o enfrentamento da COVID-19.” (SOUZA, et al., 2020).

O uso de mídias que são diferentes da interação face a face foi importante, inclusive, para não ocorrer os contágios, fazendo com que a informação possa continuar circulando uma vez que tem um canal de comunicação

1.4.Diretrizes e orientações

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 (OPAS, 2020). Segundo Koinig (2020p.1), particularmente durante emergências de saúde, as informações sobre quais medidas preventivas devem ser tomadas são muito valiosas. Com medidas frequentemente relacionadas a “ações perturbadoras”, as mensagens devem ser cuidadosamente elaboradas para neutralizar emoções negativas e argumentos controversos. As mensagens de risco para a saúde disseminada durante a crise devem ser tanto instrutivas quanto ajustáveis, informando o público sobre as medidas de precaução a serem tomadas para reduzir os danos físicos e a propagação do vírus, ao mesmo tempo em que orientam os indivíduos sobre como lidar com as ameaças psicológicas da crise.

São cinco diretrizes que a OMS (2018) recomenda para a comunicação com o público:

Confiança: O objetivo crucial de uma comunicação em um surto epidêmico é comunicar-se com o público interno e externo de forma a criar, manter ou resgatar a confiança.

Anúncio imediato: Os parâmetros de confiança são estabelecidos ao primeiro anúncio oficial. A oportunidade, a franqueza, e a amplitude desta mensagem podem fazer do anúncio o mais importante de toda a comunicação em surto epidêmico.

Transparência: A transparência caracteriza as relações entre os administradores da crise e o público. Isso permite ao público ver a coleta de informação, a avaliação de risco e o processo de tomada de decisão associados ao controle em caso de emergência de saúde pública.

O público: Analisar e entender o perfil do seu público é crítico para uma comunicação eficaz.

Planejamento: Comunicação de risco deveria ser incorporada dentro de um planejamento, para ocorrências graves e em todos os aspectos de resposta a uma epidemia (OMS, 2018).

Frente a crises de pandemia, é de extrema importância que os serviços de saúde identifiquem todas as partes interessadas nas interações, a fim de eleger quais ferramentas deverão ser utilizadas para uma comunicação horizontal e eficiente.

2. DISCUSSÃO

A partir de uma integração das discussões que se observou na literatura, entendemos que a comunicação de risco deve ser feita por uma combinação de estratégias para que possa ser a mais eficaz possível, para que consiga alcançar a população estratégica e para que, assim, produza-se a saúde dos receptores dessas comunicações. Entende-se que ela deva ser construída da seguinte maneira pelo governo: 1) informação pública através dos canais preferenciais das populações afetadas; 2) mobilização em massa das comunidades afetadas e em risco através da mobilização social, etc; 3) envolvimento da comunidade, família e indivíduos, inclusive por

meio de influenciadores; 4) produção de informação fidedigna que resulta na dissolução de rumores e de informações falsas; resultado, todas as pessoas em risco são capazes de tomar decisões informadas para atenuar os efeitos da ameaça - perigo. Assim, a comunicação impacta na situação de saúde porque são menos mortes, menos infectados e, conseqüentemente, menos perdas econômicas e sociais.

A pandemia proporcionou o destaque da comunicação de risco para a sociedade, por meio de mídias sociais (boletins epidemiológicos, televisão, rádio, internet, celular e etc.), identificou-se uma estratégia de saúde coletiva eficaz para a prevenção e promoção da saúde. “A comunicação de risco” tem sido considerada uma medida profilática fundamental no atual contexto pandêmico da COVID-19. A observação de que óbitos e adoecimentos podem ser reduzidos mediante as práticas de comunicação social em mídias coletivas de amplo alcance, informando aos cidadãos sobre como se comportar em relação à doença infecciosa provocada pelo coronavírus, nos tem feito perceber a importância que se deve dar a essa medida profilática.

Tomando-se em conta que as ferramentas de comunicação como as redes sociais fazem parte do cotidiano dos sujeitos, podemos apontar que eles devem ser trazidos para a vida dos sujeitos. O Instagram pode ser uma ferramenta eficaz para as organizações de saúde transmitirem suas mensagens durante a comunicação de crises, principalmente por meio do envolvimento de celebridades, postagens de esclarecimento e o uso de infográficos. Há muitas oportunidades para fortalecer o papel das organizações de saúde no combate à desinformação nas mídias sociais, fornecendo informações precisas, direcionando os usuários a fontes confiáveis e servindo como checagem de fatos para informações falsas. O uso de várias formas de mídia social, incluindo vídeos do *Facebook*, *Instagram*, *Twitter*, *WhatsApp* e *YouTube*, permite que a mensagem seja disseminada de forma mais ampla no público em geral.

As redes sociais e as mídias sociais são de suma importância para que as mensagens sejam compartilhadas por mais pessoas que se conectam, interagem na mesma rede e gera um engajamento importante para a comunicação de risco, pois quanto mais compartilhamento de notícias com fontes verdadeiras e embasado em estudos científicos mais pessoas irão saber sobre o assunto covid-19.

No atual momento histórico da pandemia, as práticas de comunicação de risco têm servido como meio de influenciar o comportamento da população de modo que ela possa ter conhecimento técnico-científico que a empodere em suas decisões cotidianas, a informe de maneira correta sobre a pandemia e sobre como lidar com essa situação de saúde pública. Mediante as práticas de comunicação de risco, têm se buscado criar um sentimento de confiança

e o acesso equânime sobre as informações de como praticar saúde. Assim, a comunicação de risco faz com que seja uma troca de informações, opiniões e conselhos por meio de especialistas e pessoas que estão a encarar as ameaças à saúde, com a ajuda das mídias sociais (*WhatsApp, FaceBook, Instagram, YouTube*), rádio, televisão.

Um grande desafio é manter a população corretamente informada, pois o que prejudica a comunicação em saúde são as notícias falsas (*Fake News*) e a infodemia, ou seja, uma quantidade excessiva de informação sobre um problema que dificulta a identificação de uma solução a existência de uma grande quantidade de informações. A internet ampliou o acesso à informação, assim como permitiu que uma grande quantidade de sujeitos produzisse conteúdos de maneira horizontalizada. Contudo, isso não implicou necessariamente numa informação de qualidade, uma vez que as informações falsas são tratadas como verídicas por estratos da sociedade que não detêm o conhecimento científico.

Em síntese, a comunicação de risco potencialmente previne infodemias, cria confiança na resposta e aumenta a probabilidade de que as orientações de saúde sejam seguidas. Ela 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 (OPAS, 2020).

CONSIDERAÇÕES FINAIS

Uma comunicação de risco bem-feita por meio de mensagens de saúde do qual o governo é a fonte são percebidas como confiáveis e relevantes para transmitir as informações necessárias para lidar com as circunstâncias incertas e são baseadas em fatos científicos. As práticas de comunicação de risco têm servido como meio de influenciar o comportamento da população de modo que elas possam ter conhecimento técnico-científico que as empodere em suas decisões cotidianas e as informem de maneira correta sobre a pandemia e sobre como lidar com essa situação de saúde pública. Mediante as práticas de comunicação de risco, busca-se criar um sentimento de confiança e o acesso equânime sobre as informações de como praticar saúde. A comunicação científica precisa ser projetada estrategicamente para preencher as lacunas existentes (de conhecimento) e apresentar as informações de maneira atraente. Só assim a compreensão da ciência por parte do público pode ser assegurada.

Realizando esse trabalho de conclusão de curso, pode-se perceber que ainda não existem muitas matérias ou artigos específicos sobre o assunto. Ainda há muitas dimensões referentes ao contexto político, econômico e social que impede que as contaminações de COVID sejam reduzidas pelas ações de comunicação social. A avaliação feita por esses textos é de que os atores governamentais ainda precisam se fortalecer institucionalmente para ter maior eficácia, visto os interesses políticos e econômicos, assim como a existência de uma população brasileira formada por diversas condições socioeconômicas e percepções diferentes sobre um mesmo assunto.

Do mesmo modo, esses textos revisados apontam para a importância de se atentar sobre a matriz comunicacional brasileira, diversa e horizontalizada, o que acaba por produzir um ambiente com muitas informações. Essas acabam atrapalhando a comunicação de risco. E, com isso, é perceptível que a infodemia se trata de um grande desafio para a comunicação de risco se tornar totalmente eficaz.

REFERÊNCIAS

- ABRAMS, Elissa M.; GREENHAWT, Matthew. Risk communication during COVID-19. **The Journal of Allergy and Clinical Immunology: In Practice**, v. 8, n. 6, p. 1791-1794, 2020.
- CARVALHO, Lucas Mendes et al. e-COVID Xingu: Mídias Sociais e Informação no Combate à Covid-19 em Altamira, Pará. **Revista Brasileira de Educação Médica**, v. 44, 2020.
- CLEMENTI, Juliana Augusto et al. Mídias sociais e redes sociais: conceitos e características. **SUCEG-Seminário de Universidade Corporativa e Escolas de Governo**, v. 1, n. 1, p. 455-466, 2017.
- DA SILVA LOPES, Ivonete; DE ULYSSÉA LEAL, Daniela. Entre a pandemia eo negacionismo: a comunicação de riscos da Covid-19 pelo governo brasileiro. **Chasqui: Revista Latinoamericana de Comunicación**, n. 145, p. 261-280, 2020.
- DOMINGUES, Larissa. Infodemia: uma ameaça à saúde pública global durante e após a pandemia de Covid-19. **Revista Eletrônica de Comunicação, Informação e Inovação em Saúde**, v. 15, n. 1, 2021.
- FILHO, Braz Dario. CONSTRUCCIONISMO SOCIAL: ALTERNATIVA TEÓRICA PARA PRÁTICAS EM PSICOTERAPIA. **Psychiatry on line Brasil**, v 17, n.8, 2012.
- HOOKER, Claire; LEAS, Júlia. A comunicação de risco deve ser explícita sobre os valores. Uma perspectiva sobre a comunicação precoce durante o COVID-19. **Journal of Bioethical Inquiry** , v. 17, n. 4, pág. 581-589, 2020.
- KOINIG, Isabel. Comunicação de risco na era do COVID-19. Em: **Gestão de Riscos** . Intech Open, 2021.
- LAMBRECHT, Kathryn. Acompanhando a diferenciação de risco: o impacto do enquadramento do assunto na comunicação do CDC em relação ao COVID-19. **Revista de Comunicação Empresarial e Técnica** , v. 35, n. 1, pág. 94-100, 2021.
- MALIK, Aqdas; KHAN, M. Laeeq; QUAN-HAASE, Anabel. Public Health Agencies Outreach through Instagram during COVID-19 Pandemic: Crisis and Emergency Risk Communication Perspective. **International Journal of Disaster Risk Reduction**, v. 61, p. 102346, 2021.
- MELO, Carolina; CABRAL, Sandro. Pandemias e comunicação: uma avaliação experimental. **Revista de Administração Pública** , v. 54, p. 735-757, 2020.
- MOREIRA, Walter. Os colégios virtuais e a nova configuração da comunicação científica. **Ciência da Informação**, v. 34, p. 57-63, 2005.
- OMS. Comunicação eficaz com a mídia durante emergências de saúde pública. Brasília/DF 2009.
- OPAS. Comunicação de risco e engajamento comunitário (CREC). Prontidão e resposta ao novo coronavírus de 2019 (2019- nCoV). Guia Provisório v2 (26 jan. 2020)

ORGANIZAÇÕES pedem aos países medidas mais firmes para impedir a disseminação de informações falsas durante pandemia da COVID-19. Opas Brasil, Brasília, DF, 23 set. 2020. Disponível em: <https://www.paho.org/bra/index.php?option=com_content&view=article&id=6290:organiza-coes-pedem-aos-paises-medidasmais-firmes-para-impedir-a-disseminacao-de-informacoes-falsas-durante-pandemia-da-covid-19&Itemid=842> : Acesso em: 31 ago. 2021.

PORAT, Talya et al. Saúde pública e comunicação de risco durante o COVID-19 – aprimorando as necessidades psicológicas para promover uma mudança de comportamento sustentável. **Fronteiras em Saúde Pública** , v. 8, p. 637, 2020.

RIBEIRO, Jaçanã. Resenha de " discurso político "[CHARAUDEAU, P.-São Paulo: Contexto, 2006]. 2009.

SCHALL, Virgínia T.; STRUCHINER, Miriam. Educação em saúde: novas perspectivas. **Cadernos de Saúde Pública**, v. 15, p. S4-S6, 1999.

SILVA, Cícera Renata Diniz Vieira et al. Comunicação de risco no enfrentamento da COVID-19 no Brasil: uma análise retórica. **Physis: Revista de Saúde Coletiva** , v. 31, p. e310204, 2021.

SOUZA, Claudia Teresa Vieira de et al. Cuidar em tempos da COVID-19: lições aprendidas entre a ciência e a sociedade. **Cadernos de Saúde Pública**, v. 36, 2020.

SOUZA-ZINADER, Juliana P. A Estratégia da Saúde Digital para o Brasil. **Journal of Health Informatics**, v. 12, n. 4, 2020.

SPINK, Mary Jane Paris. “FIQUE EM CASA”: A GESTÃO DE RISCOS EM CONTEXTOS DE INCERTEZA. **Psicologia & Sociedade**, v. 32, 2020.

TEIXEIRA, José A. Carvalho. Comunicação em saúde: relação técnicos de saúde-utentes. **Análise Psicológica**, v. 22, n. 3, p. 615-620, 2004.

TERRA, Carolina Frazon. A comunicação bidirecional, direta e instantânea como o padrão dos relacionamentos organizacionais com seus públicos. **Revista Eletrônica PRODAM Tecnologia (2)**, v. 15, 2009.

VASCONCELLOS-SILVA, Paulo R.; CASTIEL, Luis David. COVID-19, as fake news e o sono da razão comunicativa gerando monstros: a narrativa dos riscos e os riscos das narrativas. **Cadernos de Saúde Pública**, v. 36, 2020.

VILLELA, Edlaine Faria de Moura et al. Comunicação de risco versus comunicação de crise na saúde pública: o discurso das autoridades diante de uma epidemia de dengue. 2016.