

COVID-19 E A ATUAÇÃO DA COMUNICAÇÃO EM SAÚDE: BOAS PRÁTICAS EM SOBRAL-CE

COVID-19 AND THE HEALTH COMMUNICATION PERFORMANCE: GOOD PRACTICES IN SOBRAL-CE
COVID-19 Y LA ACTUACIÓN DE LA COMUNICACIÓN EN LA SALUD: BUENAS PRÁCTICAS EN SOBRAL-CE

Ana Gerúsia Souza Ribeiro Gurgel ¹

Aline Rebouças de Albuquerque Sá Dutra ²

Kárison de Castro Sousa Mesquita ³

Dayana Vieira Ananias ⁴

Márcio José Lima Barros ⁵

Carlos Silva do Monte ⁶

Palavras-chave:

*Infecções por Coronavírus;
Comunicação em Saúde; Saúde
Pública.*

Keywords:

*Coronavirus Infections; Health
Communication; Public Health.*

Palabras clave:

*Infecciones por Coronavírus;
Comunicación en Salud; Salud pública.*

Submetido:

07/11/20

Aprovado:

27/11/20

Autor(a) para Correspondência:

Ana Gerúsia Souza Ribeiro Gurgel
Rua sete de setembro, 127
Campo dos Velhos
Sobral - CE
CEP: 62030085
E-mail: gerusiagurgel@gmail.com

RESUMO

Trata-se de um relato de experiência que descreve a atuação e as estratégias desenvolvidas pela equipe de comunicação do Sistema de Saúde de Sobral, Ceará, no enfrentamento da Covid-19. Embasado nas Teorias de Fairclough e Habermas, que versam sobre a Teoria Social do Discurso e a Ação Comunicativa, o artigo foi estruturado em três categorias: importância e contribuições da comunicação em saúde frente à Covid-19; o papel da mídia frente aos aspectos psicológicos; e as estratégias desenvolvidas acerca da divulgação de prestação de serviços e informação em saúde. A equipe atuou em regime diuturno, em interlocução com outros setores, elaborando mídias digitais, publicações informativas, produzindo programas, vídeos, materiais educativos e desenvolvendo projetos de identificação visual para equipamentos de saúde; além disso, ampliou canais de diálogo com as mídias tradicionais e conquistou espaço para divulgação em jornais de grande veiculação nacional. Ressalta-se a relevância da inserção dessa atividade tecnológica nos debates sociais e científicos, no tocante à comunicação voltada às ações em saúde que podem resultar em boas práticas para o incentivo ao autocuidado, cooperativismo social e melhoria de responsabilização sanitária, bem como para o incremento da participação popular na tomada de decisões e construção de políticas públicas de qualidade.

1. Enfermeira. Mestra em Saúde da Família (UVA-Renasf). Especialista em Saúde Pública (UNAERP). Coordenadora de Políticas e Planejamento de Atenção à Saúde da Secretaria Municipal da Saúde de Sobral-CE(2019-2020). E-mail:gerusia.gurgel@sobral.ce.gov.br. ORCID: <https://orcid.org/0000-0003-2703-6591>

2. Administradora. Graduada pela Universidade Estadual Vale do Acaraú. Gerente da Célula de Planejamento e Projetos da Secretaria Municipal da Saúde de Sobral. E-mail: alinereboucas@hotmail.com. ORCID: <https://orcid.org/0000-0003-2219-5091>

3. Jornalista. Graduado pela Faculdade Cearense Universidade Nilton Lins. Assessor Técnico e Gerente da Célula de Comunicação da Secretaria Municipal da Saúde de Sobral. E-mail: karisoncsmesquita@gmail.com. ORCID: <https://orcid.org/0000-0003-1611-0135>

4. Enfermeira. Graduada pelo Centro Universitário – UNINTA. Técnica dos Instrumentos de Gestão da Secretaria Municipal da Saúde de Sobral. E-mail: dayana-vieira@hotmail.com. ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-0954-6515>

5. Analista de Desenvolvimento de Sistemas. Graduado pela Universidade Norte do Paraná (UNOPAR). Diagramador da Célula de Comunicação da Secretaria Municipal da Saúde de Sobral. E-mail: marciojlbarros@gmail.com. ORCID: <https://orcid.org/0000-0003-4198-4328>

6. Radialista. Diagramador da Célula de Comunicação da Secretaria Municipal da Saúde de Sobral. E-mail: carlosradiotop@gmail.com. ORCID: <https://orcid.org/0000-0001-8636-7193>

Certificação de redação científica: Central das Revisões. Edição de texto: Karina Matos Preparação de original: Livia Lingerfelt.

ABSTRACT

This experience report describes the performance and strategies developed by the communication team of the Health System of Sobral-Ceará, in their struggle against Covid-19. Based on the Theories of Fairclough and Habermas that address the Social Theory of Discourse and Communicative Action, the article was structured in three categories: importance and contributions of health communication regarding Covid-19; the media's role in face of psychological aspects and strategies developed about the disclosure of health services and information. The team worked daily, in dialogue with other sectors, developing digital media and informative publications, producing educational programs, videos and materials, developing visual identification projects for health equipment. Beyond that, channels of dialogue with traditional media were expanded and space for disclosure in major national circulation newspapers was acquired. We emphasize the relevance of inserting this technological activity in the social and scientific debate, with regard to communication focused on health actions, which can result in good practices to encourage self-care, social cooperativism, and improved sanitation accountability, as well as to increase popular participation in decision-making and in the construction of quality public policies.

RESUMEN

Se trata de un relato de experiencia que describe la actuación y las estrategias desarrolladas por el equipo de comunicación del Sistema de Salud de Sobral-Ceará, en el combate a la Covid-19. Fundamentado en las Teorías de Fairclough y Habermas que tratan sobre la Teoría Social del Discurso y la Acción Comunicativa, el artículo fue estructurado en tres categorías: importancia y contribución de la comunicación en salud en la Covid-19; el papel de la prensa frente a los aspectos psicológicos y, las estrategias desarrolladas acerca de la divulgación de prestación de servicios e informaciones en salud. El equipo actuó en régimen continuo, en interlocución con otros sectores, elaborando medios sociales y publicaciones informativas, produciendo programas, vídeos y materiales educativos y desarrollando proyectos de identificación visual para equipamientos de salud. Se amplió canales de diálogo con los medios tradicionales y se conquistó espacio para divulgación en periódicos de grande vehiculización nacional. Señalamos la relevancia de la inserción de esa actividad tecnológica en los debates sociales y científicos, en lo que concierne a la comunicación vuelta a las acciones de salud, que pueden resultar en buenas prácticas para el incentivo al autocuidado, cooperativismo social y mejoría de responsabilización sanitaria, así como, para el incremento de la participación popular en la tomada de decisiones y en la construcción de políticas públicas de calidad.



INTRODUÇÃO

A Organização Mundial da Saúde (OMS), em 30 de janeiro de 2020, alertou sobre o surto de uma nova cepa do coronavírus, o vírus SARS-CoV2, que constituiu uma Emergência de Saúde Pública de Importância Internacional (ESPII). Nesse dia, já havia 19 países com casos confirmados. Com isso, as nações foram alertadas sobre o risco de uma pandemia e, por meio do sistema internacional de vigilância em saúde, foram incitadas medidas para a detecção e gerenciamento dos casos, isolamento social, monitoramento de contatos e prevenção da disseminação progressiva do vírus¹.

No Brasil, o primeiro caso confirmado de Covid-19 foi em 26 de fevereiro de 2020 e o registro do primeiro óbito, um homem idoso do estado de São Paulo, em 17 de março. No mundo, o número de casos avançava e, em 11 de março, foi considerada oficialmente uma pandemia pela OMS. A Covid-19 foi reconhecida como doença de transmissão comunitária em todo o

território brasileiro em 20 de março²⁻³.

O estado do Ceará apresentou os três primeiros casos confirmados em 15 de março de 2020. Dois dias depois, o mesmo ocorreu no município de Sobral, Ceará. Cinco óbitos pela doença foram registrados nesse estado, em 30 de março, mesma data em que ocorreu a primeira morte em um hospital de Sobral, uma mulher de 60 anos proveniente do município de Santa Quitéria⁴⁻⁷.

Diante desses acontecimentos, o mundo precisou reinventar-se acerca de um novo modo de viver, trabalhar, estudar e de se relacionar. Nesse contexto, o processo de comunicação entre as pessoas também mudou. Questões individuais tornaram-se coletivas para a sobrevivência, promoção e manutenção da saúde física e psicossocial.

Tudo o que se sabia era pouco e incerto. Nesse sentido, a troca e difusão de informações assumiram papéis essenciais na remodelagem do cotidiano de todos. As tecnologias digitais despontaram em utilidade, com propostas para a promoção

da saúde das pessoas com Covid-19, bem como da conectividade, na tentativa de aproximação em tempos de isolamento social.

Segundo Ratzan⁸, em uma média de 24 horas, o assunto Emergência de Saúde Pública de Preocupação Internacional foi abordado sem interrupção e em tempo real. A veloz escalada da doença foi rapidamente acompanhada por conteúdos contraditórios. Assim, a comunicação reveste-se de importante função ao combater informações divergentes no que diz respeito à Covid-19, em diversas plataformas de mídias sociais, em que indivíduos constantemente têm acesso facilmente a informações nem sempre confiáveis.

Para a OMS, o momento da pandemia trouxe uma revisão sobre os valores e práticas da comunicação, tão importante quanto o treinamento em epidemiologia e estudos laboratoriais⁹. Portanto, deve-se assegurar que as informações sejam compartilhadas em tempo real, de maneira correta e precisa.

Durante uma situação de emergência em saúde pública, as pessoas precisam saber a quais riscos sanitários estão expostas e quais medidas preventivas podem utilizar para a proteção da sua vida e de sua família. Uma informação divulgada no devido tempo, em uma linguagem que as pessoas possam entender, que seja publicada em canais confiáveis e de fácil acesso, permite-lhes tomar as medidas necessárias contra os perigos sanitários que ameaçam as suas vidas.

Considerando o cenário exposto e a relevância do debate social e científico, ressalta-se que a inserção da atividade tecnológica no tocante à comunicação, voltada às ações em saúde, pode resultar em boas práticas para o incentivo ao autocuidado, cooperativismo social e melhoria de responsabilização sanitária, bem como para o incremento da participação popular na tomada de decisões e construção de políticas públicas.

Nesse sentido, o presente relato objetiva descrever a atuação e as estratégias desenvolvidas pela equipe de comunicação do Sistema de Saúde de Sobral-CE no enfrentamento da Covid-19.

METODOLOGIA

Trata-se de um relato de experiência sobre a atuação da equipe de comunicação e sua interlocução com outros setores do Sistema de Saúde de Sobral, Ceará, no enfrentamento da pandemia provocada pelo novo coronavírus, tendo como base a seguinte

“O momento da pandemia trouxe uma revisão sobre os valores e práticas da comunicação, tão importante quanto o treinamento em epidemiologia”

questão norteadora: Como a comunicação em saúde pode contribuir para a orientação comunitária no combate à Covid-19?

Destarte, foram consideradas as estratégias de divulgação célere, transparente e criativa desenvolvidas pelo município para a prevenção e o controle da pandemia. As atividades foram desenvolvidas por uma equipe composta de um jornalista e dois diagramadores, a partir dos três primeiros casos de Covid-19 registrados no Ceará, no dia 15 de março, e ainda em continuidade no momento do desenvolvimento deste artigo (novembro de 2020).

Busca-se apresentar o papel da comunicação na divulgação de informações em saúde e descrever o uso de tecnologias adotadas para transmitir as recomendações sanitárias internacionais, nacionais e locais de forma a alcançar todo cidadão, na perspectiva de uma consciência crítica que possibilite a prevenção desse agravo.

As ações foram fundamentadas em duas teorias complementares, que versam sobre a Teoria Social do Discurso, de Norman Fairclough, e a Ação Comunicativa, de Jürgen Habermas. O discurso, para Fairclough, possui integração com a estrutura social em três dimensões: o texto, a prática discursiva e a prática social, estabelecendo uma relação dialética de produção de significados, crenças e atitudes. Com isso, fundamentado no conceito de heterogeneidade constitutiva, polifonia ou intertextualidade, de Bakhtin, defende que os sujeitos são afetados por intermédio das relações intertextuais, na constituição de suas identidades sociais e das mudanças de práticas, por meio de uma seara de recursos e estratégias que produzam efeitos nas ordens dos discursos. Habermas, em sua Teoria da Ação Comunicativa, destaca dois tipos de ação humana: o agir estratégico, voltado para a escolha dos melhores meios que alcancem o sucesso, e o agir

comunicativo, orientado para o consenso racional por meio da linguagem¹⁰⁻¹¹.

Este artigo foi estruturado em três categorias: importância e contribuições da comunicação em saúde frente à Covid-19; o papel da mídia diante dos aspectos psicológicos; estratégias desenvolvidas acerca da divulgação de prestação de serviços e informação em saúde à população

RESULTADOS E DISCUSSÃO

Os resultados e as discussões foram organizados em consonância com as três categorias que discorrem sobre a transformação das ações desenvolvidas pela comunicação e adaptações diante de emergências públicas; além disso, tratou-se da importância da interface com a área da saúde para a produção de informação segura e confiável, que possa ser elemento de conectividade com a população para a adoção de práticas saudáveis.

A comunicação em saúde e a pandemia por Covid-19: importância e contribuições

Ao longo do tempo, os meios de comunicação foram mudando o comportamento diante de situações epidêmicas, apesar de apresentarem similaridades entre alguns processos. Este estudo não intenta realizar resgate histórico do processo de comunicação das epidemias dos últimos séculos, embora muitas tenham tido repercussões significativas quanto à morbidade e mortalidade. Entretanto, citamos a experiência da comunicação frente à epidemia de doença meningocócica, na década de 80, em que as informações eram levadas à população de forma parcial e limitada. Sendo assim, embora houvesse experiências de informar semanalmente o número de casos e óbitos, bem como o acumulado mensal, ainda assim não havia a prática da sua utilização para o desenvolvimento da consciência sanitária da população. Ademais, sabe-se a relevância que o acesso à informação pode trazer por meio da procura rápida ao serviço de saúde para diagnóstico precoce e tratamento oportuno, reduzindo a letalidade, complicações e sequelas¹².

Novas experiências apontam a velocidade na transformação das comunicações, o avanço dos dispositivos eletrônicos, a maciça influência dos meios digitais, com forte impacto sobre as mídias tradicionais (rádios, jornais, televisão), como vêm apontando as experiências epidêmicas deste século,

haja vista o surto da Síndrome Respiratória Aguda Grave (SARS), em 2003, a gripe suína, em 2009, entre outras¹³.

A comunicação em saúde sobreviveu a muitas crises e, nesse momento, é importante refletir sobre o que a pandemia de Covid-19 representa. Diante da emergência e da existência de muitas questões a serem esclarecidas, tratava-se de um momento de mudanças rápidas. Dessa forma, era de fundamental importância que estivéssemos, enquanto profissionais da saúde, constantemente atualizados em relação às orientações de controle divulgadas pela OMS, pelos cientistas, epidemiologistas, bem como informar instantaneamente aos profissionais e à população.

Desse modo, dedicamo-nos a planejar e a executar ações e peças publicitárias voltadas para a orientação ao combate à Covid-19. Um grande desafio, tendo em vista que não seria possível a distribuição de impressos devido às recomendações de distanciamento social, de modo que intensificamos o desenvolvimento de materiais para as mídias digitais, com predominância de ilustrações e vídeos, gravados e editados pela própria equipe, utilizando as redes sociais e os meios de comunicação oficiais.

Nesta experiência, a história, a vivência e a literatura dialogam com o referencial teórico deste estudo, que afirma que a transformação social ocorrida na sociedade possibilita a facilidade de acesso e a ampliação de canais comunicativos, gerando novas formas de competências linguístico-comunicativas e oportunizando a participação social em esferas públicas¹⁴.

O papel da mídia frente aos aspectos psicossociais emergentes da Covid-19

O cotidiano de toda a população mudou com o aparecimento da Covid-19. Nesse contexto, surgiu um elemento de grande reverberação e intensidade

“A comunicação em saúde sobreviveu a muitas crises e, nesse momento, é importante refletir sobre o que a pandemia de Covid-19 representa”

mundiais, com transformações e impactos econômicos, políticos, culturais e históricos sem precedentes. Para além desse cenário, acrescentou-se uma crise política no Brasil, acentuando a dificuldade de acesso das pessoas aos bens essenciais, como alimentação, moradia e medicamentos. Ademais, a exposição indistinta das classes sociais, a alta infectividade viral e a taxa de letalidade ocasionaram sérios efeitos sobre os sistemas de saúde, com sobrecarga aos profissionais e equipamentos da saúde¹⁵.

Diante desta situação mundial, a população, em todos os seus âmbitos, por todas suas vulnerabilidades supracitadas, englobam-se como passíveis de grandes repercussões biopsicossociais em torno dessa pandemia mundial do coronavírus, uma vez que a própria OMS ratifica que as consequências da pandemia estão causando pressão psicológica e estresse em grande parte da população afetada, onde as incertezas provocadas pelo Covid-19, os riscos de contaminação e a obrigação de isolamento social podem agravar ou gerar problemas mentais^{16:123}.

Toda a conjuntura causou alterações biopsicossociais na população mundial. Desse modo, tivemos a necessidade de adotar medidas de distanciamento das pessoas frente à velocidade de contágio e pelo temor do risco de adoecimento e morte, especialmente dos grupos mais vulneráveis. No município de Sobral, evidenciamos questionamentos, expressões e manifestações de insegurança que permeavam todos os níveis da população.

Para Freckelton¹⁷, ao longo de uma pandemia, alimentada por variadas publicidades de caráter preocupante e diversificada pela mídia social, a contaminação do medo alerta na direção da doença em si. Desse modo, o fácil acesso a diversidades de informações acomete principalmente os fatores psicossociais, levando grande parte da população a inúmeros sentimentos, sobretudo o medo do contágio, da morte, da perda familiar, do estresse e da ansiedade.

Comumente, durante uma epidemia, somos confrontados com informações de variadas fontes, algumas vezes, incorretas ou pouco confiáveis, que se propagam de forma rápida. Para a OMS, na Era da Informação, esse tipo de caso, amplificado pelo uso das redes sociais, prolifera-se mais rápido que o próprio vírus. Portanto, o acesso às informações

“As consequências da pandemia estão causando pressão psicológica e estresse em grande parte da população”

corretas e com agilidade é essencial para evitar o caos¹⁸.

Nesse sentido, cientistas, governantes, profissionais da saúde e pessoas, em geral, passaram a buscar conhecimentos relacionados à doença. Houve um grande volume de notícias nas plataformas de mídias sociais, o qual foi distribuído por diversos segmentos. As informações sobre o vírus, prevenção, transmissão e tratamento ainda eram discutíveis, mas sabíamos que o medo provocado pelo desconhecido não iria interpor a busca pela clareza e criatividade do conteúdo que precisávamos divulgar.

O papel fundamental que a comunicação tem nos meios de informação levou a concluir que a pandemia de Covid-19 apresentou dificuldades, sob a perspectiva dos comunicadores de saúde. A exemplo da quantidade progressiva de conteúdo improcedente circulando em plataformas de mídia social. Portanto, é válido enfatizar a importância de combater notícias enganadoras que ocasionam a falsa esperança de resolutividade imediata à população acometida pelo vírus⁸.

Estudos têm mostrado o temor das pessoas de serem infectadas por um vírus eventualmente fatal, de acelerada propagação, do qual o início e o desfecho ainda são pouco conhecidos, acometendo o bem-estar psicológico da população¹⁹. Assim, defendemos que a comunicação dispõe da maestria própria para a elucidação nas divergências de informações sem fundamentação científica.

Estratégias da comunicação em saúde de Sobral-CE no enfrentamento da Covid-19

A informação é uma ferramenta necessária para o enfrentamento da pandemia. Assim, buscamos empoderar a população com informação em saúde relacionada ao modo de transmissão da doença, à identificação dos principais sinais e sintomas, à divulgação da prestação de ações e serviços, favorecendo a ampliação dos canais de diálogos e os tornando mais eficazes.

A OMS propõe algumas recomendações para a comunicação de riscos em emergências de saúde pública: confiança e participação da população; integração com o sistema de saúde; e prática da comunicação da resposta de risco. Destaca, ainda, as orientações para as redes sociais, a exemplo de: fazer apelo ao público, favorecer comunicação entre as partes, transmitir informações, responder a preocupações, esclarecer rumores, integrar-se às mídias tradicionais, não utilizar termos técnicos nas publicações e facilitar a promoção de redução de comportamentos de riscos. Para a OMS, as mensagens devem provir de diferentes fontes de informação logo no início do surto para que haja uma comunicação eficaz¹³.

Em tempos de intensa velocidade de informação, a população passou a receber notícias por meio de rádio, TV, internet e redes sociais. Desse modo, a preocupação do Sistema de Saúde de Sobral foi evitar as *fake news* (termo originário da língua inglesa e que se refere às notícias falsas, encaradas como verdade por uma pessoa ou grupo), visto que as notícias se espalhavam rapidamente e chegavam às pessoas, principalmente por intermédio de mensagens por aplicativos.

Utilizando as ferramentas de monitoramento e arquivamento de matérias, assumimos a posição de receptor e filtro das informações para dar esclarecimentos e respostas à população. Com o refinamento nas triagens das mídias, prosseguimos com a elaboração de artes para publicações nos meios de comunicação oficiais do município, evitando republicações falsas e alarmistas.

Em todas as artes digitais, utilizamos a logomarca do Sistema Único de Saúde (SUS), dando credibilidade e enfatizando a importância do sistema de saúde para a prevenção da doença, procurando sempre seguir um padrão de qualidade no material oferecido. Sequencialmente, expandimos as informações sobre os cuidados e as prevenções, como etiqueta respiratória, higienização das mãos e distanciamento social, dentre outras. Sempre com materiais intuitivos.

A ação comunicativa, descrita por Habermas, distingue-se da ação estratégica a partir de uma relação interpessoal entre falante e ouvinte, de caráter ilocucionário, relevante para o êxito das interações, de forma que os participantes se entendam entre si sobre algo no mundo¹¹.

A criação de artes, ilustrações e vídeos foi uma demanda desafiadora para a equipe, que desenvolveu

“A preocupação do Sistema de Saúde de Sobral foi evitar as fake news... visto que as notícias se espalhavam rapidamente”

propostas positivas e importantes para o combate à pandemia, objetivando divulgar as transmissões de conteúdos temáticos, realizando, quando necessárias, adaptações de horário e datas, visando atrair o público, em detrimento do grande volume de transmissões realizadas no mesmo período por artistas renomados.

A elaboração de conteúdos audiovisuais também fez parte do trabalho que realizamos, além dos convites para as transmissões ao vivo, conhecidas como *lives*, a partir de uma parceria entre o Grupo de Trabalho (GT) de Arte e Educação Popular da Escola de Saúde Pública Visconde de Saboia (ESP-VS) e o setor de comunicação em saúde da Secretaria, dedicados ao lúdico, resultando como produtos seis vídeos voltados para a educação popular.

Uma outra experiência para a equipe foi a elaboração de um novo formato para o programa “Em Dia Com a Saúde”. Anteriormente, transmitido em tempo real, discutia assuntos sobre saúde, prevenção de doenças, hábitos de vida saudável e notícias de interesse para a saúde coletiva. O programa passou a ser gravado, abordando prevalentemente a temática da Covid-19, o que limitou a produção das demais matérias ocorridas durante a semana e comprometeu a interação ao vivo entre os profissionais de saúde e a comunidade.

O grande volume de conteúdo gerado pela Secretaria de Saúde de Sobral fez com que as sugestões de pautas oferecidas para as emissoras de TV fossem aceitas; com isso, ganhamos espaços gratuitos de divulgação. A maioria das participações da pasta ocorreu na TV Verdes Mares, filiada à Rede Globo no estado do Ceará, nos programas Bom Dia CE, CETV 1ª Edição e CETV 2ª Edição. Ressaltamos, ainda, as participações em outras emissoras como Nordestv (filiada à TV Bandeirantes – Band) e Jangadeiro (filiada ao Sistema Brasileiro de Televisão – SBT).

O papel da comunicação em saúde foi fundamental para que o município se destacasse também em rede nacional, com participações no Jornal Hoje,

“A comunicação tem o papel importante de participar e observar situações vivenciadas pela população para transmitir com sensibilidade as informações”

no Jornal Nacional, e no Em Pauta, sendo os dois primeiros em TV aberta e o terceiro, TV a cabo.

Ademais, com a criação do hospital de campanha municipal, fomos acionados para desenvolver a identidade visual desse novo projeto, desde a escolha das cores, tipografias, logomarca e até a criação de placas de sinalização de fácil compreensão dos setores e serviços ofertados.

Atuamos em regime diuturno para garantir informação segura e de qualidade. Durante o pico da pandemia, o setor de comunicação chegou a funcionar *in loco* entre 12-18 horas, bem como trabalho em *home office*, para que as notícias fossem divulgadas da forma mais breve possível.

Segundo Reis²⁰, a comunicação e a troca de informações permeiam todas as relações dentro de uma instituição, mas nem sempre elas acontecem de maneira eficiente, principalmente em grandes organizações, onde podem existir barreiras hierárquicas ou distância entre as unidades, dificultando que as pessoas dialoguem.

Para tanto, estratégias internas para o desenvolvimento do trabalho da equipe foram elaboradas para que todos mantivessem um alinhamento de processos. Assim, criamos grupos de trabalho por meio do aplicativo WhatsApp, para que os produtos chegassem em tempo oportuno nos setores solicitantes do Sistema de Saúde de Sobral.

As ações desenvolvidas pela equipe municipal tiveram consonância com o Ministério da Saúde (MS), que adotou a comunicação com a população como uma estratégia fundamental desde o início da pandemia, por intermédio de informações e divulgações de números de casos confirmados e óbitos diários, publicações de boletins epidemiológicos e entrevistas coletivas, primando pela transparência e agilidade na comunicação frente à situação epidemiológica, e ações de resposta. Atuando também em regime de plantão, o MS disponibilizou canais de atendimento

à população, por meio de aplicativos como WhatsApp e Coronavírus-SUS, além do combate às falsas notícias, compreendendo que a desinformação pode contribuir para o agravamento da crise⁴.

Até o final do mês de outubro de 2020, já haviam sido publicados 233 boletins epidemiológicos com informações diárias sobre a situação da doença no município, com mapa de georreferenciamento dos casos da sede e distrito, bem como mais de 180 artes digitais, contemplando comunicados, transmissões de vídeos, informativos, entre outras ações voltadas para a pandemia.

CONCLUSÃO

A partilha de conhecimentos sobre a nova doença e o desenvolvimento de estratégias para a promoção da saúde foram essenciais para o controle da pandemia. O acompanhamento consistente, permanente e em regime diuturno da equipe foi elemento estruturante para a contribuição com o Sistema de Saúde do município de Sobral-CE.

A comunicação tem o papel importante de participar e observar situações vivenciadas pela população para transmitir com sensibilidade as informações em matérias e artes digitais. O reconhecimento dos nossos serviços e os compartilhamentos dos trabalhos com outras instituições e municípios do Ceará e de outros estados, foram *feedbacks* para a equipe sobre as contribuições efetivas, tornando-se uma das referências no segmento da comunicação em saúde.

A interlocução com vários setores do sistema e de outros segmentos possibilitou o alinhamento das atividades desenvolvidas, com resposta rápida e oportuna, primando pela transparência, criatividade e interatividade com as pessoas. As experiências vivenciadas foram pautadas no dinamismo e no combate às notícias falsas, passando credibilidade e empatia para a população no enfrentamento da pandemia.

Ressaltamos a importância de aprimorarmos as tecnologias desenvolvidas, retomarmos os programas ao vivo, estreitarmos os canais de diálogo para o avanço da participação popular e da responsabilização coletiva na tomada de decisões e construção de políticas públicas de qualidade, considerando os determinantes sociais, culturais e epidemiológicos.

CONTRIBUIÇÃO DOS AUTORES

Ana Gerúzia Souza Ribeiro Gurgel contribuiu com redação, análise e revisão crítica do manuscrito. **Aline Rebouças de Albuquerque Sá Dutra** contribuiu com redação, análise e revisão crítica do manuscrito. **Kárison de Castro Sousa Mesquita** contribuiu com redação e revisão crítica do manuscrito. **Dayana Vieira Ananias** contribuiu com redação e revisão crítica do manuscrito. **Márcio José Lima Barros** contribuiu com redação e revisão crítica do manuscrito. **Carlos Silva do Monte** contribuiu com redação e revisão crítica do manuscrito.

REFERÊNCIAS

1. Organização Pan-Americana de Saúde. OMS declara emergência de saúde pública de importância internacional por surto de novo coronavírus [home-page on the internet]. 2020 [cited 2020 Oct 30]. Available from: https://www.paho.org/bra/index.php?option=com_content&view=article&id=6100:oms-declara-emergencia-de-saude-publica-de-importancia-internacional-em-relacao-a-novo-coronavirus&Itemid=812
2. Brasil. Portaria nº 188, de 13 de fevereiro de 2020. Declara Emergência em Saúde Pública de importância Nacional (ESPIN) em decorrência da Infecção Humana pelo novo Coronavírus (2019-nCoV) [document on the internet]. Brasília: Ministério da Saúde; 2020 [cited 2020 Oct 30]. Available from: <https://www.in.gov.br/web/dou/-/portaria-n-188-de-3-de-fevereiro-de-2020-24140838>
3. Oliveira WK, Duarte E, França GVA, Garcia LP. Como o Brasil pode deter a COVID-19? Epidemiol Serv Saúde [serial on the internet]. 2020 [cited 2020 Oct 25];29(2):e2020044. Available from: https://www.scielo.br/scielo.php?pid=S2237-96222020000200200&script=sci_arttext
4. G1 Ceará. Três primeiros casos de coronavírus no Ceará são confirmados pela Secretaria da Saúde [home-page on the internet]. 2020 [cited 2020 Oct 26]. Available from: <https://g1.globo.com/ce/ceara/noticia/2020/03/15/tres-primeiros-casos-de-coronavirus-no-ceara-sao-confirmados-pela-secretaria-da-saude.ghtml>
5. Ceará. Boletim COVID-19 em Sobral [document on the internet]. Sobral: Prefeitura de Sobral; 2020 [cited 2020 Oct 22]. Available from: <http://www.sobral.ce.gov.br/informes/principais/boletim-covid-19-em-sobral>
6. Ceará. Informe epidemiológico doença pelo novo coronavírus (COVID-19) [document on the internet]. Fortaleza: Secretaria da Saúde do Estado; 2020 [cited 2020 Oct 22]. Available from: https://www.saude.ce.gov.br/wpcontent/uploads/sites/9/2020/02/informe_diario_coronavirus_30_03_20.pdf
7. Diário do Nordeste. Sobral registra primeira morte por coronavírus no interior com paciente de Santa Quitéria [document on the internet]. 2020 [cited 2020 Oct 25]. Available from: <https://diariodonordeste.verdesmares.com.br/regiao/sobral-registra-primeira-morte-por-coronavirus-no-interior-com-paciente-de-santa-quitéria-1.2228609>
8. Ratzan SC, Sommariva S, Rauh L. Enhancing global health communication during a crisis: lessons from the COVID-19 pandemic. Public Health Res & Pract [serial on the internet]. 2020 [cited 2020 Oct 26];30(2):e3022010. Available from: <https://www.phrp.com.au/issues/june-2020-volume-30-issue-2/enhancing-global-health-communication-during-a-crisis-lessons-from-the-covid-19-pandemic/>
9. IQG Health Services Accreditation. Boas práticas de comunicação durante a pandemia [home-page on the internet]. 2020 [cited 2020 Oct 30]. Available from: <https://www.igg.com.br/2020/04/13/boas-praticas-de-comunicacao-durante-a-pandemia>
10. Bakhtin M. Marxismo e filosofia da linguagem. 12. ed. São Paulo: Hucitec; 2006.
11. Habermas J. Teoria do Agir Comunicativo Sobre a crítica da razão funcionalista. São Paulo: Martins Fontes; 2012.
12. Barata RCB. Saúde e Direito à Informação. Cad Saud Publ [serial on the internet]. 1990 [cited 2020 Oct 22];6(4):385-99. Available from: https://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0102-311X1990000400003
13. World Health Organization. Comunicação de riscos em emergências de saúde pública: um guia da OMS para políticas e práticas em comunicação de risco de emergência [document on the internet]. Geneva: WHO; 2018 [cited 2020 Oct 22]; Available from: <https://apps.who.int/iris/bitstream/handle/10665/259807/9789248550201-por.pdf?ua=1>
14. Anecleto UC. Ação linguístico-comunicativa e práticas discursivas em esferas públicas na sociedade em rede. Rev A Cor das letras [serial on the internet]. 2015 [cited 2020 Oct 20];16:23-39. Available from: <http://periodicos.uefs.br/index.php/acordasletras/article/view/1394>
15. Fundação Oswaldo Cruz. Impactos sociais, econômicos, culturais e políticos da pandemia [document on the internet]. Rio de Janeiro: Fiocruz;

2020 [cited 2020 Nov 05]. Available from: <https://portal.fiocruz.br/impactos-sociais-economicos-culturais-e-politicos-da-pandemia>

16. Canuto PJ, Lima LZ, Barbosa HCV, Bezerra KH. Repercussões do isolamento social diante da pandemia por COVID-19: abordando os impactos na população. Hygeia Edição Especial COVID-19 [serial on the internet]. 2020 [cited 2020 Oct 20];122-31. Available from: <http://www.seer.ufu.br/index.php/hygeia/article/view/54398/29147>

17. Freckelton IQC. COVID-19: Fear, quackery, false representations and the law. Int J Law Psychiatry [serial on the internet]. 2020 [cited 2020 Oct 20];72:101611. Available from: <https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC7351412/>

18. Lima E. COVID-19: o papel estratégico da Comunicação do IFF/Fiocruz [document on the internet]. Rio de Janeiro: Fiocruz; 2020 [cited 2020 Oct 20]. Available from: <https://portal.fiocruz.br/noticia/covid-19-o-papel-estrategico-da-comunicacao-do-iff/fiocruz>

19. Schmidt B, Crepaldi MA, Bolze SDA, Neiva-Silva L, Demenech LM. Saúde mental e intervenções psicológicas diante da pandemia do novo coronavírus (COVID-19). Estud psicol [serial on the internet]. 2020 [cited 2020 Oct 20];37:e200063. Available from: http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0103166X2020000100501&lng=en&nrm=iso

20. Reis K, Vilvert C, Tomazi L, Prado V, Benetti F. Planejamento de comunicação interna: o guia completo [home-page on the internet]. 2017 [cited 2020 Nov 04]. Available from: https://blog.socialbase.com.br/wp-content/uploads/dlm_uploads/2017/11/ebook-planejamento-de-CI-guia-completo.pdf

