



COVID - 19
ABRIL DE 2020

Trabalhando com a imprensa durante a pandemia de COVID-19

Principais mensagens:

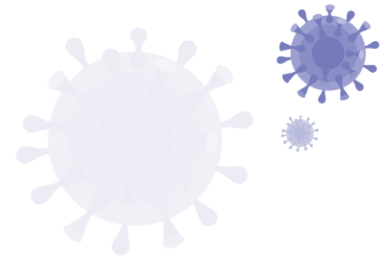
- Precisão e consistência são de extrema importância para as equipes de comunicação dos governos municipais que trabalham com jornalistas que cobrem a pandemia da COVID-19
- Os jornalistas contarão com os governos municipais para obter informações científicas durante a pandemia, por isso é importante identificar fontes confiáveis, como a Organização Mundial da Saúde; localizar especialistas locais para possíveis entrevistas na mídia; e preparar materiais educacionais para compartilhar com os meios de comunicação, quando apropriado
- As informações erradas distribuídas pela mídia devem ser corrigidas, mas os governos municipais podem evitar alimentar rumores e controvérsias, assegurando que as correções sejam feitas prontamente e na proporção do erro

Este guia o ajudará a:

- Priorizar as atividades da mídia que serão as mais eficazes durante a pandemia
- Decidir quando realizar coletivas de imprensa
- Criar materiais escritos para a imprensa

Quem implementará a comunicação?

- Equipe de comunicação da prefeitura trabalhando na resposta COVID-19



Introdução

Os meios de comunicação desempenham um papel muito importante em todas as respostas de emergência. Seja trabalhando com mídias locais, nacionais ou internacionais, seus principais objetivos devem ser clareza, consistência, precisão e credibilidade.

Ao fazer parceria com a mídia, lembre-se de que as mensagens de notícias precisam ser entregues em tempo hábil e transmitidas para que sejam facilmente compreendidas pelos diversos segmentos da sua comunidade.

Esteja ciente de que, à medida que a pandemia da COVID-19 evolui, pode haver uma lacuna entre o que você acredita que a mídia deve focar e o que eles querem saber. Seu trabalho é garantir que você tenha mensagens claras, dizer o que sabe e o que não sabe, ser consistente e corrigir qualquer informação incorreta.

Expectativas da mídia durante uma crise

Os jornalistas esperam que porta-vozes e líderes:

- Respondam honestamente a suas perguntas - incluindo dizer a eles o que você não sabe
- Garantam a divulgação oportuna de informações
- Dissipem rumores rapidamente (ou eles continuarão a divulgá-los)
- Comprometam-se com um cronograma para disponibilidade para a mídia
- Forneçam especialistas no assunto (se você deseja que eles divulguem uma visão oficial)
- Retornem suas ligações, e-mails e mensagens de texto
- Forneçam informações precisas (indique se as informações são preliminares, ou se ainda estão obtendo novos dados e as informações podem mudar)
- Digam a eles quando não tiverem uma resposta, e se podem dar uma resposta mais tarde
- Forneçam uma mensagem consistente



- Tenham pelo menos um entendimento básico sobre como o negócio de notícias funciona
- Tratem os jornalistas com respeito
- Forneçam acesso igual à informação para todos os veículos

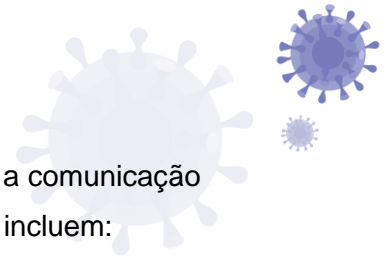
Quando e como realizar uma coletiva de imprensa

Durante uma crise, os líderes municipais são aconselhados a realizar uma coletiva de imprensa diária e, se possível, no mesmo horário todos os dias. Durante a resposta à COVID-19, quando o distanciamento social é recomendado ou necessário, você provavelmente terá que realizar coletivas de imprensa remotamente ou com muito cuidado no distanciamento social dos participantes da coletiva.

Quando realizar uma coletiva de imprensa

- Você tem uma mensagem urgente ou recomendações para o público
- Você prometeu atualizar o público regularmente
- É uma oportunidade de apresentar a liderança municipal em coordenação para enfrentar a crise
- Abordar as preocupações contínuas sobre a crise, mesmo que não haja novas notícias
- O público demanda informações
- Refutar desinformação e rumores e preencher o vazio de informações com fatos e informações construtivas
- Você tem sido contatado com frequência por repórteres sobre a questão

Considere com antecedência sua mensagem principal, quem participará, quais assuntos serão abordados e quem responderá a tipos específicos de perguntas. Para coletivas de imprensa virtuais, prepare-se antecipadamente selecionando a tecnologia e a plataforma apropriadas que podem ser usadas tanto pelo governo quanto pelos veículos de comunicação. As coletivas de imprensa virtuais podem ser realizadas com ou sem vídeo, dependendo da largura de banda da Internet e de quaisquer outras preocupações.



A coletiva de imprensa começa no minuto em que você entra na sala ou inicia a comunicação online - não quando você se dirige ao microfone. Outras dicas para o sucesso incluem:

- Planejar com antecedência. Crie um documento de "execução" que descreva a sequência e o horário dos eventos, quem fará as explanações e o que dirão. Para eventos online, determine como você responderá às perguntas dos jornalistas (por exemplo, via email ou um recurso de bate-papo ao vivo no software de videoconferência)
- Se a coletiva de imprensa for presencial ou em vídeo, tenha cuidado com expressões não verbais, faciais e comunicação não verbal, como impaciência ou exasperação com perguntas.

Gerenciando rumores e desinformação

Durante uma crise, a mídia normalmente relata uma mistura de informações precisas e imprecisas. É fundamental que você monitore as notícias para identificar rumores, informações falsas e percepções errôneas, a fim de responder adequadamente. Você e sua equipe precisam prestar atenção às notícias na televisão, rádio, jornais e internet.

Quando você encontra informações imprecisas nos noticiários, o nível da resposta do seu governo deve corresponder à seriedade dos rumores. Respostas exageradas e inflamadas podem na verdade dar mais credibilidade aos rumores. Um pequeno erro ou exagero em um jornal, por exemplo, não garante a mesma resposta que uma reportagem de 10 minutos na televisão cheia de informações erradas. As respostas aos rumores devem ser sem emoção, claras e firmes, e não deixar margem para dúvidas.

Escrevendo para a mídia durante uma crise

Trabalhe com a equipe de comunicação e as equipes de resposta a emergências para garantir que as mensagens em todos os seus materiais de mídia sejam factuais e consistentes. Use linguagem simples e evite siglas e jargões; defina termos científicos.



Releases para a imprensa

Os releases para a imprensa fornecem o quem, quê, quando, onde, por quê e como em uma situação. Ele deve ter as novas informações que você deseja transmitir ao público (como fechamento de escolas ou atualizações médicas). Os releases não devem ter mais que uma ou duas páginas e devem conter apenas informações básicas suficientes para fornecer contexto.

Um comunicado à imprensa deve indicar claramente suas mensagens mais importantes primeiro, seguidas de informações de suporte e geralmente deve incluir uma ou mais citações pré-aprovadas de líderes governamentais e/ou especialistas no assunto. Também deve ter informações de contato da pessoa para quem a imprensa pode solicitar mais informações ou entrevistas. Fichas técnicas ou outros materiais relacionados podem ser enviados à mídia juntamente com o comunicado à imprensa.

Fichas técnicas e contexto

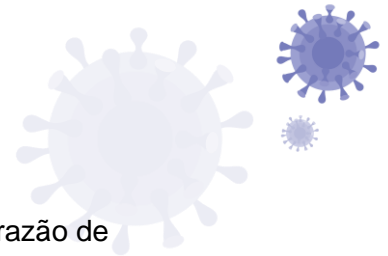
É útil fornecer à mídia informações adicionais que eles possam usar ao escrever ou divulgar suas histórias. Complemente seu release com fatos e detalhes de suporte separados, informações de contexto por escrito ou fichas técnicas.

Avisos de pauta

Os avisos de pauta informam a mídia sobre um evento próximo. Os avisos devem ser o mais curtos e diretos possível (aproximadamente meia página a uma página) e fornecer os detalhes mais relevantes (quem, o quê, quando, onde e por quê). No caso de um surto de doença incomum, como a pandemia da COVID-19, os avisos também devem conter uma mensagem-chave e, às vezes, uma citação indicando a resposta específica do município. Inclua as informações de contato da pessoa que pode ajudar os repórteres com suas perguntas ou solicitações de entrevista. Ligue (follow-up) para os jornalistas, envie um e-mail ou mensagem de texto para confirmar o recebimento e fornecer informações adicionais.

Comunicação de informações científicas e técnicas

Para se comunicar efetivamente com o público em geral, sua equipe de suporte de comunicações precisará criar mensagens livres de jargão científico e linguagem técnica. Ao comunicar mensagens importantes por meio de uma entrevista ou coletiva de imprensa, lembre-se do seguinte:

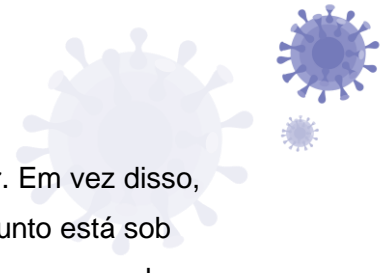


- Use nomes e termos de forma consistente durante toda a emergência
- Evite siglas e jargões, como OMS, MS, CDC, morbidade, profilaxia ou razão de probabilidade. Se alguns termos técnicos não puderem ser evitados, forneça definições claras
- Escolha os materiais visuais que você sabe que a mídia deseja e verifique se as informações transmitidas por esses materiais visuais são explicadas completamente
- Use esses recursos visuais para esclarecer suas principais mensagens e informações de suporte.
- Use quadros de referência familiares para explicar medidas de quanto, quão grande ou quão pequeno, e tente criar imagens mentais dessas medidas. Por exemplo, se as autoridades recomendam distanciamento social, mostre a que distância as pessoas devem ficar umas das outras

Trabalhando com repórteres

Abaixo estão os desafios mais comuns enfrentados pelos porta-vozes em entrevistas a repórteres. A preparação antecipada de como você enfrentará esses desafios ajudará você a ter uma entrevista bem-sucedida, na qual poderá se concentrar em aproveitar a oportunidade para transmitir suas principais mensagens.

- Transmita sua mensagem. Prepare sua mensagem principal com antecedência. Tente entregar sua mensagem nos primeiros 30 segundos da entrevista e em menos de 90 palavras
- Antecipe perguntas. Trabalhe com seu secretário ou coordenador de comunicações para descobrir o maior número possível de perguntas. Esboce as respostas e se atenha a elas
- Nuances contam. Uma mudança de palavra aqui ou ali pode fazer a diferença na forma como sua resposta é recebida. Qual é o argumento que você deseja enfatizar? O que soa verdadeiro e não soa evasivo?
- Não finja. Se você não souber a resposta, diga-o. Se não estiver na sua área de especialização, diga-o.
- Desmembre perguntas com várias partes e responda cada parte separadamente
- Não levante questões que não deseja ver impressas ou nos noticiários



- Não diga "nenhum comentário" em resposta à pergunta de um repórter. Em vez disso, explique por que você não pode responder à pergunta. Diga que o assunto está sob investigação ou, simplesmente, que você não é a pessoa apropriada para responder a essa pergunta
- Nunca fale depreciativamente de ninguém, nem de brincadeira, e não atribua culpa
- Não responda a perguntas hipotéticas. Reformule a pergunta de maneira a abordar as preocupações legítimas do público
- Não deixe um repórter colocar palavras na sua boca. O repórter pode usar palavras provocativas ou emocionalmente carregadas em perguntas. Evite repeti-las
- Se uma pergunta contiver linguagem influenciadora ou inflamatória, reformule a pergunta para eliminar essa linguagem e, em seguida, responda à pergunta
- Não assuma que o repórter está correto se alegar que alguém afirmou alguma coisa. Não reaja a novas informações fornecidas por um repórter. Em vez disso, diga "eu não ouvi isso" ou "eu precisaria verificar isso antes de responder".
- Responda perguntas de acompanhamento (follow-up) prontamente

FONTE(S)

Este documento foi adaptado para uso pelo programa Parceria para Cidades Saudáveis a partir de USAID e OPAS, *Leadership During a Pandemic: What Your Municipality Can Do, Tool 14: News Media Communications*