



6- DIRETRIZES PARA COMUNICAÇÃO E INFORMAÇÃO

Governo do Estado de Santa Catarina

Carlos Moisés da Silva

Chefe da Defesa Civil de Santa Catarina

João Batista Cordeiro Junior

Secretário de Estado da Educação

Natalino Uggioni

Secretário de Estado da Saúde

André Motta Ribeiro

Assembleia Legislativa

Comissão de Educação, Cultura e Desporto

Dep. Luciane Carminatti

Comissão de Defesa dos Direitos da Pessoa com Deficiência

Dep. Dr. Vicente Caropreso

Conselho Estadual de Educação

Oswaldir Ramos

Defesa Civil de Santa Catarina - Diretor de Gestão de Educação

Alexandre Corrêa Dutra

Federação Catarinense de Municípios – FECAM/SC

Orildo Antônio Servegnini

Federação dos Trabalhadores em Estabelecimentos de Ensino do Estado de Santa Catarina – FETEESC

Antônio Bittencourt Filho

Federação dos Trabalhadores Municipais de Santa Catarina – FETRAM/SC

Lizeu Mazzioni

Fundação Catarinense de Educação Especial – FCEE

Rubens Feijó

Sindicato das Escolas Particulares de Santa Catarina – SINEPE/SC

Marcelo Batista de Sousa

Sindicato dos Trabalhadores em Educação de Santa Catarina – SINTE/SC

Luiz Carlos Vieira

União dos Dirigentes Municipais de Educação de Santa Catarina – UNDIME/SC

Patrícia Lueders

União Nacional dos Conselhos Municipais de Educação – UNCME/SC

Claudio Luiz Orço

As Diretrizes para o Retorno às Aulas foram elaboradas de forma colaborativa envolvendo as seguintes entidades que constituem o Comitê Estratégico de Retorno às Aulas:



COMISSÃO DE EDUCAÇÃO,
CULTURA E DESPORTO

COMISSÃO DE DEFESA DOS DIREITOS
DA PESSOA COM DEFICIÊNCIA

Entidades
observadoras:



O caderno está dividido em 5 Eixos: 1- Diretrizes Sanitárias; 2- Diretrizes Sanitárias para Alimentação Escolar; 3- Diretrizes Sanitárias para o Transporte Escolar; 4- Diretrizes Pedagógicas para a Retorno das Aulas e 5-Diretrizes para Gestão de Pessoas.

Cada eixo foi discutido por um grupo de trabalho com colaboradores das diversas entidades destacada anteriormente, que constituem o Comitê Estratégico de Retorno às Aulas.

Coordenação Geral:

Carin Deichmann (SED)

Coordenação Grupos de Trabalho:

Jeane Rauh Probst Leite (FCEE) – GT Medidas Sanitárias

Marcos Vieira (SED) – *GT Gestão de Pessoas*

Osmar Matiola (SED) – *GT Transporte Escolar*

Patrícia de Simas Pinheiro (SED) – *GT Alimentação Escolar*

Sônia Regina Victorino Fachini (UNDIME) – *GT Medidas Pedagógicas*

Colaboradores Grupos de Trabalhos dos Cadernos 1, 2, 3, 4 e 5:

Alex Cleidir Tardetti (UNDIME)	Fabiana de Melo Giacomini Garcez (FCEE)
Alexandre Oliveira (FEETEESC)	Fabricio Melo (FECAM)
Aline Coral (FECAM)	Florindo do Rio Neto (SES)
Aline Vitali Grando (SES)	Gilmara da Silva (FECAM)
Ana Paula de Oliveira Scherer (UNCME)	Gláucia da Cunha (TCE-SC)
Argos Gumbowsky (UNCME)	Graziela Caetano da Rosa Schwartzhaupt (FECAM)
Ariane Almeida (FECAM)	Humberto L. Dalpizzol (FECAM)
Betris Clair Andrade (SED)	Janice Aparecida Steidel Krasniak (ALESC/CDDPD)
Cali Ferri (SED)	João Luiz de Carvalho Botega (MPSC)
Claúdia Siviane Favero (UNDIME)	Joice Elizabet da Silva (FCEE)
Claudio Luiz Orço (UNCME)	Jorge Luiz Buerger (UNDIME)
Cleonice Maria Beppler (CTC/DCSC/IFC)	Jorge Luiz de Souza (FETEESC)
Cristiane Chitolina Tremea (FECAM)	Karla Simone Martins Dias (FCEE)
Cristiano Rodolfo Tironi (UNDIME)	Lidiane Ventura Fraga (FECAM)
Danielly Samara Besen (MPSC)	Lineia Pezzini (FECAM)
Daphne de Castro Fayad (MPSC)	Lizeu Mazzioni (FETRAM)
Darli de Amorim Zunino (UNCME)	Locenir T. de Moura Selivan (FECAM)
Estela Maris Bergamini Machado (UNDIME)	

Lucélia Scaramussa Ribas Kryckyj (SES)	Plauto Mendes (UNDIME)
Lúcia Cristina Gomes (FEETEESC)	Raimundo Zumblick (CEE)
Luciane Carminatti (ALESC/CECD)	Raphael Périco Dutra (TCE-SC)
Luiz Carlos Vieira (SINTE/SC)	Regina Panceri (DCSC)
Luzia Biancato Alberton (SINTE/SC)	Rita de Cassia Maraschin da Silva (CEAE)
Maike Cristine Kretzschmar Ricci (SED)	Roberta Lima Guterres (FCEE)
Maria Nadir Araújo Souza (UNDIME)	Roberta Vanacor Lenhardt (SES)
Maria Regina Souza Soar (FECAM)	Rose Maria Macowski (UNCME)
Mário Fernandes (UNDIME)	Rosemari Schiessl dos Passos (FECAM)
Mario Jorge Cardoso Coelho Freitas (CTC/DCSC)	Rosemary da Silva Santos (UNDIME)
Marta Aparecida de Lima Machado Calegari (UNCME)	Rosimari Koch Martins (SED)
Maurício Fernandes Pereira (UNDIME)	Sadi Baron (FECAM)
Maximiliano Mazera (TCE-SC)	Sandra Maria Galera (UNDIME)
Michelle Fernanda De Conto El Achkar (TCE-SC)	Sandro Luiz Cifuentes (SINTE/SC)
Michele Vieira Ebone (SES)	Sandro Medeiros (SED)
Odécia Almeida de Souza da Silva (FECAM)	Sueli Silvia Adriano (FETRAM)
Osanilda da Silva Melo Nascimento (SED)	Valci Terezinha de Souza (FECAM)
Paula Cabral (SED)	Vera Lucia Freitas (SINTE/SC)
Paulo Henrique Oliveira Porto de Amorim (CTC/DCSC/IFSC)	Vicente Caropreso (ALESC/CDDPD)
	Volmir Zolet da Silva Junior (MPSC)
	Wilsony Gonçalves (ALESC/CECD)

Colaboradores Grupos de Trabalhos dos Cadernos 6, 7 e 8:

Carin Deichmann (SED)	Fabiana Santos Lima (CTC DCSC/UFSC)
Francisco Costa (CTC DCSC/UMinho)	José Luiz Gonçalves da Silveira (CTC DCSC/UNIVALI)
Gladis Helena da Silva (CTC DCSC)	Leandro Mondini (CTC DCSC/IFC)
Harrysson Luiz da Silva (CTC DCSC/UFSC)	Rodrigo Nery e Costa (CTC DCSC)
Janete Josina de Abreu (CTC DCSC/UFSC)	Vanessa Scoz Oliveira (CTC DCSC)
Maria Hermínia Schenkel (CTC DCSC)	Amanda Cristina Pires (CTC DCSC/UDESC)
Pâmela do Vale Silva (CTC DCSC)	Noemi Janaína Gimenez Falcão (CTC DCSC)
Sarah Cartagena (CTC DCSC)	Renann inácio Rita (CTC DCSC)
Caroline Margarida (CTC DCSC)	
Elna Fátima Pires de Oliveira (CTC DCSC)	

6- Diretrizes Comunicação e Informação

Estas diretrizes se destinam a orientar as dinâmicas e ações operacionais de Informação e Comunicação, a serem implementadas pelo estado, pelas regiões/municípios e pelos estabelecimentos de ensino/educação, quando do retorno às atividades letivas presenciais. Seu maior objetivo é garantir que alunos, professores, servidores e respectivos familiares se mantenham informados de forma correta e adequada, para que adotem uma atitude crítica e vigilante, sobretudo em relação às *fake news* e notícias alarmistas, e para que possam contar com conhecimentos e dados condizentes com a realidade, que lhes permitam saber como proceder e por que proceder, de acordo com as orientações oficiais.

No que se refere aos processos de comunicação e, em especial, de comunicação de risco, faz-se necessário definir o **quê** será comunicado a **quem**, a **duração** desse processo e os **meios** que serão utilizados para a sua operacionalização. A comunicação pode ser pontual ou mais duradoura. A definição de **quando** envolve datas e duração, ou seja, a elaboração de um cronograma que deverá ser reavaliado, de acordo com a duração da crise epidêmica. O **como**, por sua vez, deve determinar os meios que serão utilizados para a comunicação.

A comunicação desempenha um papel-chave no momento de crise, e é a ferramenta que faz a ponte entre as instituições e todas as partes interessadas. Ter um sistema de comunicação de risco e de engajamento comunitário eficaz auxilia a evitar mal-entendidos, bem como a propagação de *fake news*.

A gestão da informação e a comunicação, no âmbito educacional, durante a crise pandêmica, deverá ser norteadas pelas diretrizes listadas a seguir, e poderão ser complementadas, de acordo com as especificidades dos níveis educacionais:

I. Constituir uma equipe responsável pela comunicação interna (entre atores envolvidos na crise e na resposta) e pela comunicação externa (ao público), integrada ao Sistema de Comando em Operações (SCO)/Unidade de Gestão Operacional (UGA) ou Comitê de Crise, definindo funções e responsabilidades dos seus membros, se possível utilizando procedimentos operacionais padrão (POPs).

II. Planejar a ativação e implementação de um plano de comunicação, no âmbito do plano de ação coordenado pelo SCO/UGO. Sugerimos que sejam incluídos os seguintes tópicos:

1. Contextualização
2. Objetivos e metas
3. Públicos-alvo
4. Conteúdo(s), principal e secundários, e sua inter-relação
6. Recursos humanos e materiais – equipes de trabalho e responsáveis
5. Canais de comunicação e de informação
7. Calendarização
8. Avaliação, adaptação e aprimoramento

III. Promover a valorização do conhecimento científico já consolidado, como o melhor e mais qualificado saber disponível para enfrentar, com êxito, a pandemia de COVID-19.

IV. Conscientizar acerca das incertezas, por se tratar de um vírus novo, e de que o conhecimento científico existente tem sido constantemente atualizado, e que isso reflete na preocupação com o rigor e a efetividade para o enfrentamento da pandemia.

V. Promover a compreensão acerca do que já se sabe sobre o novo Coronavírus e a pandemia de COVID-19, contribuindo para que a população escolar e suas famílias possam ajudar na prevenção do contágio e na efetividade das medidas implementadas no estabelecimento de ensino/educação.

VI. Promover a compreensão, tanto sobre as principais formas de contágio associadas à COVID-19, como sobre as atitudes e comportamentos mais eficazes para a prevenção desse contágio.

VII. Promover a adoção de atitudes responsáveis e equilibradas, que estejam longe, tanto do pânico paralisante, em que muitas pessoas se deixam mergulhar, como da atitude negacionista, sobre a dimensão do desafio.

VIII. Incorporar a comunicação de risco dentro de um planejamento, para ocorrências graves e em todos os aspectos de resposta a uma epidemia.

IX. Promover a comunicação com o público/comunidade, durante surtos epidêmicos, deve ser no sentido de criar, manter ou resgatar a confiança e a transparência, para tanto, é importante analisar e entender o perfil do público-alvo.

X. Promover a ideia de transparência da informação, defendendo a possibilidade de que cada um tenha acesso à informação validada e, mesmo assim, submetendo-a à crítica, simultaneamente, combatendo *fake news* e notícias de natureza especulativa variada.

XI. Utilizar canais de comunicação confiáveis e eficazes, que o público-alvo utiliza regularmente, e que são de sua preferência. Seguem alguns canais que podem ser utilizados com o público interno e externo:

- Meios de comunicação social (rádio, televisão e imprensa escrita).
- E-mail, *Google forms* para comunicados e/ou pesquisas; *Google Hangouts*, *chat online*, *webinars*, *lives*, canal aberto.
- Mídias sociais (*Facebook*, *WhatsApp*, *Twitter*, *Website*, *Instagram*, *Youtube*, *Telegram*, *SMS*, *Skype*, *Messenger* etc.).
- Intranet, linha telefônica específica, quadros de comunicação, boletins internos *online*, ouvidoria.
- Pode-se, ainda, incluir cartazes, folhetos, mupis (mobiliário urbano para informação), *outdoors*, *spots televisivos*, micro programas de rádio etc.
- Sistemas sonoros móveis (motos, bicicletas, carros de som etc.).

XII. Identificar os principais meios de comunicação social mais efetivos; criar e/ou atualizar uma lista de contatos e fomentar boas relações com os meios de comunicação social, fornecendo informações regulares sobre o retorno às aulas e o grau de preparação do estado, da região e do município.

XIII. Avaliar a capacidade de comunicação de todos os atores internos e parceiros externos relevantes e os canais de comunicação utilizados e que possam ser compartilhados.

XIV. Analisar e entender o perfil do(s) público(s)-alvo, para poder ajustar os objetivos e metas, diversificar e especializar a linguagem, os canais de comunicação etc.

XV. Fornecer ao público-alvo canais regulares, através dos quais possam obter informação atualizada (por exemplo: linhas diretas ou um *website*).

XVI. Manter a confiança, levando em consideração as reações do público-alvo e modificando o plano de comunicação de risco, dependendo das percepções e perguntas das pessoas, prevendo mecanismos para desmentir rumores e desinformação, mitigando *fake news*.

XVII. Estabelecer o diálogo em qualquer atividade que venha a ser implementada, de modo a, sistematicamente, coletar e dar resposta a todas as questões provenientes dos atores internos e externos.

XVIII. Promover o fluxo e a integração entre informações externas e internas, possibilitando a avaliação contínua das estratégias, ações e sistema operacional definidos.

XIX. Definir um mecanismo de comunicação interna que possibilite informar adequadamente aos alunos e servidores acerca das medidas preventivas de contenção de contágio adotadas pelo estabelecimento de ensino.

XX. Criar um canal específico e de fácil acesso para esclarecimento de dúvidas e contato (inclusive sobre notícias falsas e rumores) que poderá ser um e-mail ou contato de WhatsApp, no âmbito estadual, regional e municipal ou da unidade escolar, divulgando informações para a comunidade interna e externa, assegurando mecanismos confiáveis de *feedback*.

XXI. Elaborar formas de comunicação atraentes e eficazes para promover o uso de máscaras, de higiene pessoal e de convívio responsável enquanto instrumento que, de alguma forma, à luz dos atuais conhecimentos, pode fornecer um certo grau de proteção em contextos de menor distanciamento social.

XXII. Adequar a linguagem e o formato das mensagens, considerando a existência de pessoas com deficiências auditivas, visuais, cognitivas e de outras etnias (indígenas) ou de outros países.

XXIII. Desenvolver campanhas e peças de multimídia que apresentem informações-chave e que possam ser compartilhadas *online* e transmitidas por diferentes mídias, com o objetivo de informar, envolver, e preparar para o futuro. Essa medida exige uma redefinição regular dos seus propósitos e da adequação às circunstâncias concretas.

XXIV. Informar continuamente ao público interno e externo acerca do processo de gestão da crise sanitária, suas fases, estratégias e ações previstas para a prevenção de contágio no ambiente educacional e para a manutenção das atividades de ensino nos diferentes cenários de risco, bem como orientar sobre os procedimentos a serem seguidos em casos suspeitos de contaminação.

XXV. Providenciar que o conteúdo das mensagens enviadas pelas instituições participantes e pela unidade escolar inclua: informação sobre as medidas tomadas pela instituição para proteger os seus membros; informação sobre o impacto da situação de emergência na vida da instituição; informação sobre as medidas pedagógicas, de transporte, de alimentação, de gestão de pessoas, de

treinamento e capacitação; sobre o possível período de retorno às aulas, entre outras.

XXVI. Divulgar amplamente e disponibilizar, nos sites das organizações parceiras que integram o Comitê de Retorno às Aulas e Comitê Técnico Científico da Defesa Civil de Santa Catarina, todos os materiais produzidos e elaborados para auxiliar no processo de planejamento, organização e tomada de decisão sobre o retorno escolar quais sejam:

- Plano de Contingência Educação Estadual – Plancon-Edu Estadual COVID-19 em que está inserido o Caderno de Diretrizes das Medidas Sanitárias, Pedagógicas, de Alimentação, de Transporte Escolar, de Gestão de Pessoas, de Comunicação e Informação, de Treinamento, Capacitação e Simulados e de Finanças;
- Plano de Contingência Educação Escolas – Plancon-Edu Escolas COVID-19;
- Caderno de Apoio Plancon COVID-19;
- Tutorial de Metodologias Ativas para Contextos de Eventos Extremos.

XXVII. Comunicar as normas de condutas relativas ao uso dos espaços físicos e à prevenção e ao controle do COVID-19, em linguagem acessível à comunidade escolar, e, quando aplicável, afixar cartazes com as mesmas normas em locais visíveis e de circulação, tais como: acessos aos estabelecimentos, salas de aula, banheiros, refeitórios, corredores, dentre outros (DAOP Sanitária).

XXVIII. Divulgar amplamente, para toda a comunidade escolar, as estratégias pedagógicas adotadas pela Rede de Ensino e/ou unidade escolar, a fim de promover seu engajamento na realização das atividades presenciais e não presenciais, enquanto perdurar o regime especial de educação decorrente da pandemia de COVID-19 (DAOP Pedagógica).

XXIX. Incluir no plano de comunicação indicações para a comunidade escolar relativas aos procedimentos alimentares, conforme as diretrizes sanitárias, planos de contingência e protocolos escolares (DAOP Alimentação).

XXX. Levar ao conhecimento dos profissionais do transporte escolar, quer sejam servidores ou prestadores de serviços (e aplicar no que couber), as medidas recomendadas para os demais profissionais voltadas à atividade escolar (DAOP Transporte).

XXXI. Realizar campanha de conscientização para que os pais/responsáveis priorizem, quando possível, o transporte próprio de seus filhos, visando evitar o risco de contaminação dentro do transporte coletivo, orientando para que não transportem passageiros fora do núcleo familiar (DAOP Transporte).

XXXII. Elaborar cartilha de orientação sobre os cuidados básicos de prevenção da COVID-19 para disponibilizar pela internet aos profissionais da educação (DAOP Gestão de Pessoas).

XXXIII. Afixar as medidas de prevenção por meio de materiais visuais nas unidades escolares.

XXXIV. Informar de imediato à Secretaria de Saúde do município a ocorrência de caso suspeito de contaminação no estabelecimento de ensino, para fins de possível testagem e acompanhamento de sua evolução pelas autoridades sanitárias.

XXXV. Informar de imediato à Secretaria de Educação estadual/municipal a ocorrência de caso suspeito de contaminação no estabelecimento de ensino, para fins de monitoramento e controle da evolução do contexto pandêmico municipal e regional na rede de ensino, pela Secretaria.

XXXVI. Manter a comunicação motivacional e de envolvimento para promover a adoção de medidas implementadas pela unidade escolar e adequadas a cada fase da pandemia no estado, na região e no município, em todos os meios de comunicação, para lembrar que a unidade de ensino está preocupada com o bem-estar de todos.

XXXVII. Estruturar o sistema de comunicação de modo que a comunidade saiba o que fazer ao receber a informação e os alertas.

XXXVIII. Reforçar parcerias com os órgãos de comunicação social, através de formação e disponibilização de materiais, visando a maximização da informação e mensagens através destes canais.

XXXIX. Elaborar cronogramas para atividades e produtos de comunicação, monitorando sua implementação.

XL. Monitorar o processo de comunicação e informação, periodicamente, para que ele possa ser avaliado e melhorado.

Referências

DEFESA CIVIL DE SANTA CATARINA/UDESC. **Guia de Orientação. Comunicação de Risco para Gestores Municipais.** Elaborado por Sarah Cartagena e Mário Jorge C.C. Freitas. 2017.

GOVERNO DE CABO VERDE. **Plano de Comunicação de Risco e Envolvimento Comunitário para a Prevenção e Resposta à Epidemia COVID-19.** Cabo Verde, INSP/03/2020.

OPAS. **Comunicação de risco e engajamento comunitário (CREC). Prontidão e resposta ao novo Coronavírus de 2019 (2019- nCoV).** Guia Provisório v2. 26 de janeiro de 2020. OPAS/BRA/nCov/20.010. Disponível em: <https://www.paho.org/bra/index.php?option=com_docman&view=download&alias=1920-comunicacao-de-risco-e-engajamento-comunitario-crec-prontidao-e-resposta-ao-novo-coronavirus-de-2019-2019-ncov&category_slug=pasta-temporaria-periodo-de-transicao-no-iris-ate-22-2&Itemid=965>.

UMINHO. **COVID-19. Plano de Contingência.** Universidade do Minho, Portugal, 2020. Acesso disponível em: <uminho.pt/PT/viver/COVID-19/>.

Boas Práticas de Comunicação durante a Pandemia. Disponível em: <<https://www.iqg.com.br/2020/04/13/boas-praticas-de-comunicacao-durante-a-pandemi>>.