

RELATÓRIO DE AUDITORIA DE COMUNICAÇÃO

INTRODUÇÃO

A Auditoria de Comunicação fez uma análise e diagnóstico de avaliação dos instrumentos, das práticas e das ferramentas utilizados, entre meados de fevereiro de 2020 e finais de julho de 2021, pela Secretaria Regional de Saúde e Proteção Civil da Região Autónoma da Madeira (RAM) e pelos serviços sob a sua tutela, nomeadamente Serviço de Saúde da Região Autónoma da Madeira, EPE (SESARAM), Instituto de Administração de Saúde (IASAÚDE), Direção Regional da Saúde e Serviço Regional de Proteção Civil, IP-RAM.

OBJETIVOS

A Auditoria de Comunicação teve os seguintes objetivos:

1. Avaliar o sistema de comunicação interno e externo e conhecer os processos de comunicação da Secretaria Regional de Saúde e Proteção Civil e dos serviços sob a sua tutela;
2. Elaborar um diagnóstico de avaliação dos instrumentos, das práticas e ferramentas de comunicação utilizadas nos Serviços de Saúde da RAM;
3. Identificar novas soluções de comunicação no âmbito da situação epidemiológica e do combate à COVID-19, e de retoma à normalidade, na RAM.

METODOLOGIA

Em articulação com a Secretária Regional de Saúde e Proteção Civil, a auditoria de comunicação desenvolvida teve a seguinte metodologia, faseada:

1. Caracterização da realidade comunicacional interna e externa existente na Secretaria Regional de Saúde e Proteção Civil e nos serviços sob a sua tutela; com pesquisa e análise de informação sobre o trabalho desenvolvido nas diferentes entidades;
2. Diagnóstico qualitativo do sistema de comunicação e dos processos utilizados interna e externamente, com recurso à técnica de entrevistas e reuniões individuais a quadros da Secretaria Regional de Saúde e Proteção Civil e dos serviços sob a sua tutela;
3. Avaliação quantitativa da perceção da comunicação interna e externa desenvolvida durante a gestão da pandemia, com recurso a inquéritos anónimos online a quadros da Secretaria Regional de Saúde e Proteção Civil e dos serviços sob a sua tutela;

4. Análise e elaboração de relatório final com a identificação de potenciais soluções a implementar para melhorar a eficácia e eficiência da comunicação da Secretaria Regional de Saúde e Proteção Civil e dos serviços sob a sua tutela na fase de retoma.

RESULTADOS DA AUDITORIA - CONCLUSÕES

1. Diagnóstico - Entrevistas

Nesta fase foram identificadas as Boas Práticas e os principais Desafios na comunicação sobre a situação epidemiológica e do combate à COVID-19 na RAM:

1.1. Boas Práticas

- **Task Force dedicada à gestão da COVID-19 na RAM:** A criação atempada, e de forma preventiva, de uma equipa de decisores governamentais e de especialistas em saúde pública dedicada exclusivamente à gestão da pandemia na RAM contribuiu para uma antecipação de potenciais cenários de crise e permitiu a definição das principais linhas orientadoras da comunicação sobre a pandemia;
- **Comunicação através das Redes Sociais:** O recurso à comunicação em redes sociais permitiu a massificação de mensagens sobre a gestão da pandemia no imediato, seja através da disponibilização do Boletim diário da situação epidemiológica com os dados da região; do lançamento de campanhas informativas e de sensibilização; ou através dos diretos para apresentação de medidas de confinamento e/ou desconfinamento e apoios sectoriais à economia da RAM. Também o lançamento do website covidmadeira.pt permitiu reunir e disponibilizar continuamente informação atualizada sobre a COVID-19 na Região, inclusive sobre a vacinação;
- **Conferências de Imprensa na primeira fase da gestão da pandemia:** Realizadas para informar sobre a situação epidemiológica na RAM e sensibilizar a população para o risco e para a adoção de comportamentos preventivos, as conferências de imprensa tiveram um efeito pedagógico e contribuíram para a literacia sobre a COVID-19 e para o reforço da relação de confiança com a população;
- **Envolvimento permanente com os Meios de Comunicação Social:** Houve uma colaboração recorrente com os meios de comunicação social, para informar, sensibilizar e promover comportamentos preventivos em relação à COVID-19, incluindo a disponibilização de diferentes profissionais de saúde para uma melhor transmissão das mensagens de mitigação e prevenção da doença.

1.2. Principais Desafios

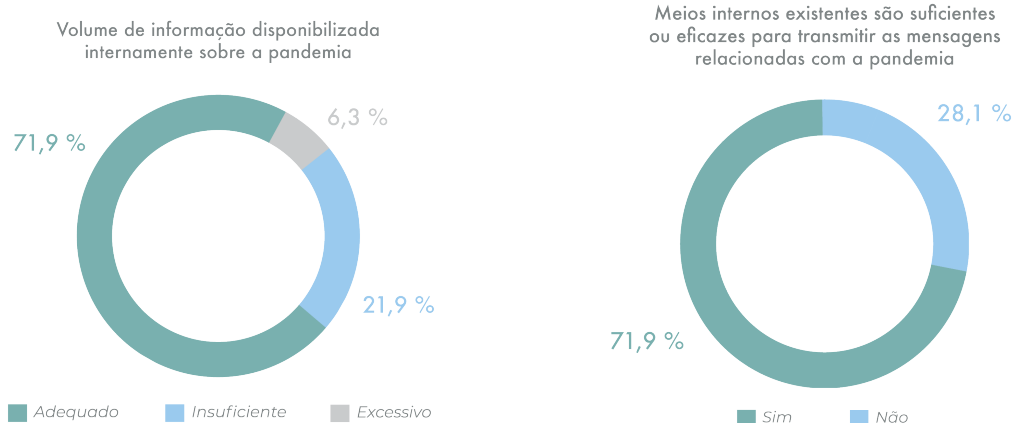
- **Reestruturação do Instituto Administrativo de Saúde (IASAÚDE) e criação da Direção Regional da Saúde (DRS):** A reestruturação orgânica do IASAÚDE e a criação da DRS para a gestão específica de temas de saúde pública em plena gestão da pandemia, em novembro de 2020, poderá ter criado algum ruído inicial na comunicação.
- **Comunicação através das Redes Sociais:** Se por um lado é de destacar como boa-prática a comunicação sobre a pandemia nas redes sociais, por outro lado, o acesso a esta mesma informação poderá ter sido um constrangimento para uma faixa da população da Região, que poderá não conseguir aceder a estas plataformas de informação.

- **Apresentação de dados epidemiológicos sobre a COVID-19 na RAM em comparação com o Continente:** Um dos grandes desafios para a comunicação foi a gestão da discrepância inicial dos dados relativos à COVID-19 na Região, com os que eram apresentados no Continente, pela Direção-Geral de Saúde.

2. Avaliação – Inquéritos

Nesta fase, foi avaliada a perceção em relação à comunicação interna, digital e externa desenvolvida durante a gestão da pandemia, através de inquéritos que, a título de exemplo, permitiram observar o seguinte:

2.1 Comunicação Interna

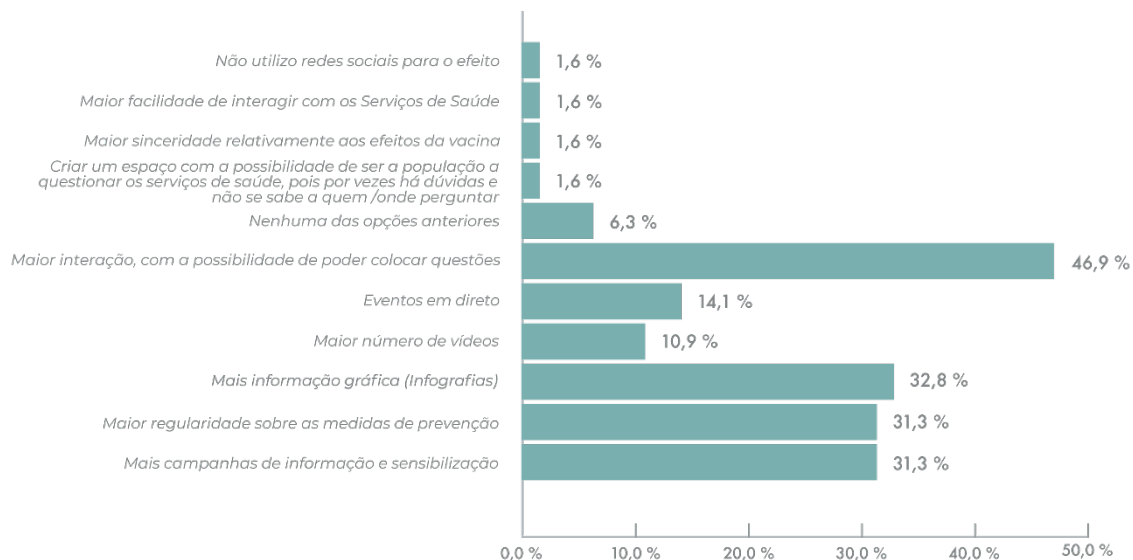


Legenda:

- Informação disponibilizada internamente sobre a pandemia foi **“Adequada”** (para 71,9% dos inquiridos)
- Meios existentes foram **“Suficientes”** ou **“Eficazes”** (para 71,9%)

2.2 Comunicação Digital – Redes Sociais

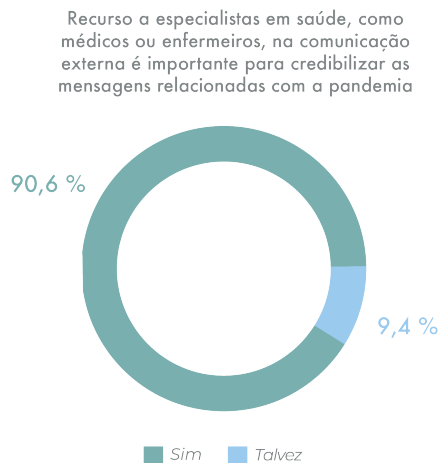
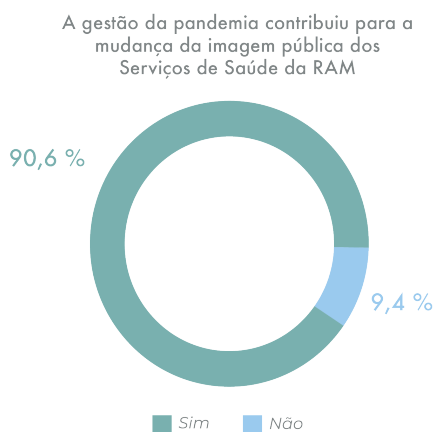
A melhorar na comunicação nas redes sociais na gestão da pandemia



Legenda:

- Redes sociais oficiais são **diariamente utilizadas** para acesso a informação sobre a COVID-19
- Embora sejam consideradas eficientes, devem ter maior **interação** (46,9%), mais **informação gráfica** (32,8%) e **campanhas de informação e sensibilização** (31,3%)

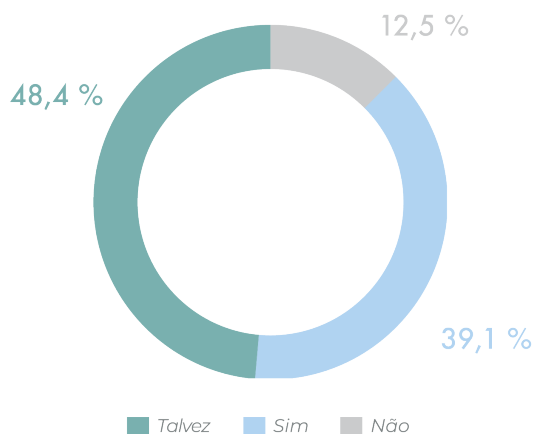
2.3. Comunicação Externa



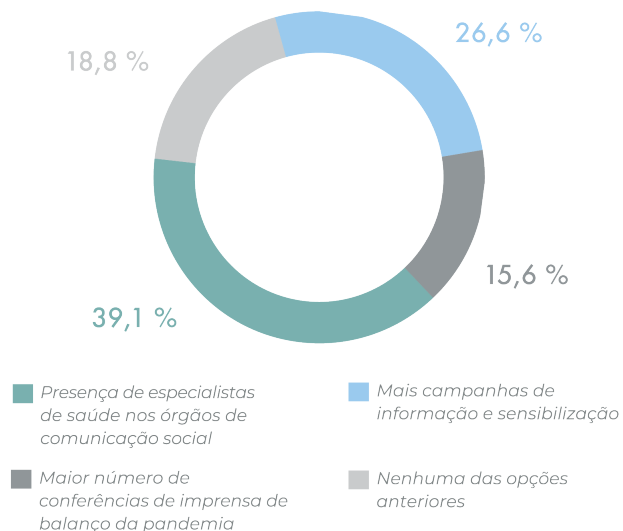
Legenda:

- A gestão da pandemia contribuiu para a **mudança da imagem pública** dos Serviços de Saúde, para 90,6% dos inquiridos
- O **recurso a especialistas em saúde** é importante para credibilizar mensagens (90,6%)

A comunicação externa dos Serviços de Saúde da RAM ficou muito centrada na pandemia e não focou outros temas de saúde pública



A melhorar na comunicação externa desenvolvida pelos Serviços de Saúde da RAM na gestão da pandemia



Legenda:

- "Talvez" (48,4%) a comunicação dos Serviços de Saúde tenha ficado **muito centrada na pandemia e não tenha focado outros temas** de saúde pública
- Maior presença de **especialistas de saúde** nos OCS (39,1%), bem como mais **campanhas de informação e sensibilização** (26,6%)

Recomendações Estratégicas

De forma geral, a Auditoria de Comunicação desenvolvida à Secretaria Regional de Saúde e Proteção Civil e aos serviços sob a sua tutela, revelou que houve um cuidado em antecipar a comunicação no âmbito da COVID-19 na RAM, adotando-se comportamentos e medidas de prevenção e mitigação antes do primeiro caso ter sido identificado em Portugal.

A análise da auditoria de comunicação revelou que embora a comunicação desenvolvida, interna e externamente, tenha sido percecionada como eficiente, deve apostar-se em mais campanhas de informação, internas e externas, e a comunicação deve focar-se em outros temas de saúde pública na fase de retoma, para além da COVID-19.

Neste âmbito, com base no diagnóstico e avaliação realizados, foram apresentadas as seguintes recomendações estratégicas que visam tornar mais eficaz a comunicação da Secretaria Regional de Saúde e Proteção Civil e dos serviços sob a sua tutela:

Comunicação Interna

De uma forma generalizada, a Comunicação Interna é considerada eficaz, mas ainda pode ser melhorada. Recomenda-se, assim, o reforço de ferramentas úteis de apoio à comunicação, nomeadamente:

- **Formações especializadas** que possam dar resposta a necessidades identificadas durante a gestão da pandemia e que possam ser potenciadas num cenário de retoma à normalidade, nomeadamente em Gestão de Emergência e Catástrofes; em Gestão de Novas Tecnologias de Informação; e em boas práticas de Atendimento ao Público e Relacionamento Interpessoal.

- Realização de uma **Campanha Interna de agradecimento** a todos os profissionais de saúde e emergência que estiveram mobilizados na luta contra a COVID-19 na RAM e que acompanharam diariamente a população ao longo da pandemia.
- Desenvolvimento de uma **Newsletter online** regular com informação atualizada sobre as principais atividades que estão a ser desenvolvidas pelos serviços de saúde da RAM.
- Desenvolvimento de **atividades motivacionais de grupo – Team Building**, sobretudo para assinalar a fase de retoma à normalidade na RAM. A organização de eventos internos para todos os colaboradores de índole desportiva ou cultural é útil para reforçar a cultura interna.

Comunicação Digital – Redes Sociais

Durante a gestão da pandemia, a Secretaria Regional de Saúde e Proteção Civil e os serviços sob a sua tutela, mantiveram uma comunicação bastante ativa e fluida nos meios online, especialmente nas redes sociais.

De destacar, que a maioria do público interno observado no inquérito, conhece as várias plataformas sociais disponíveis, e utiliza-as algumas vezes por semana para ter informação relacionada com a COVID-19 na RAM.

Na fase de retoma à normalidade é importante dar continuidade a este fluxo de comunicação, reforçando, contudo, a sua presença junto do público interno, para um maior envolvimento durante a ativação de iniciativas ou campanhas online.

No caso do público externo, é importante manter a comunicação ativa, mas ter sempre presente que parte da população não tem acesso a estas plataformas, assegurando a transmissão de informação em outros suportes, mais tradicionais (como newsletters, campanhas, entre outros), que permitam sempre uma comunicação abrangente a toda a população da RAM. Propõe-se assim:

- Criação de **grupos de WhatsApp** por Serviço de Saúde, para se partilhar nestes grupos as publicações e notícias referentes à atividade de cada Serviço - a implementação desta iniciativa deve, contudo, respeitar o Regulamento Geral sobre a Proteção de Dados (RGPD).
- Dinamização do **email organizacional**, que é reconhecido como uma boa ferramenta de comunicação, utilizando-o de forma mais personalizada junto do público interno para antecipar a divulgação de campanhas ou iniciativas que vão ser ativadas nos meios digitais.
- Desenvolvimento de uma **comunicação regular de temas de saúde** em formato animado (vídeos e infografias) nas redes sociais, dirigida também a públicos externos e mais jovens, com o objetivo de promover a educação para a saúde junto desta população, aproveitando-se também dias comemorativos / efemérides para estas ativações. Estas ações podem ser complementadas com uma comunicação nos meios tradicionais e com iniciativas de sensibilização nas escolas do primeiro ciclo até às do ensino secundário da RAM.

Comunicação Externa

Em relação à Comunicação Externa, a maioria dos participantes na Auditoria considera que um modelo de comunicação centralizado na Secretaria Regional de Saúde e Proteção Civil é eficaz, realçando que a comunicação protagonizada por profissionais de saúde dá maior credibilidade às mensagens que se pretende veicular.

Tendo como desafio a consolidação da imagem e reputação da Secretaria Regional de Saúde e Proteção Civil e dos serviços sob a sua tutela junto da população, recomenda-se algumas soluções de comunicação externa:

- Aposta numa **comunicação regular de temas de saúde pública**, para além da COVID-19, que visem promover a literacia em saúde e a prevenção para outras patologias. Na fase de retoma à normalidade após a pandemia, é importante o reforço de ações de comunicação, especialmente em dias comemorativos / efemérides, que sensibilizem a população para a prevenção de doenças e para a adoção de hábitos e estilos de vida saudáveis.
- Desenvolvimento de uma **Newsletter mensal impressa**, distribuída nos diferentes Serviços de Saúde, como por exemplo Centros da Saúde da RAM, para partilhar a atividade dos Serviços de Saúde e atualidade sobre saúde, para contribuir para uma maior literacia na fase de retoma à normalidade.
- Realização de uma **Campanha Externa, de âmbito institucional**, que aproxime os profissionais de saúde das populações, mas que também incentive à prevenção da saúde ao longo da vida, sobretudo na fase pós-COVID-19. A campanha deve ter como protagonistas os profissionais de saúde (médico, enfermeiro, técnico de saúde ou pessoal auxiliar), que acompanharam a população, devendo ser adaptada a cada um dos sete agrupamentos de Centros de Saúde da RAM.