

Comunicação de Risco para **Porta-Vozes**

Departamento de Emergências em Saúde Pública



BRASIL
MINISTÉRIO DA SAÚDE
SECRETARIA DE VIGILÂNCIA EM SAÚDE E AMBIENTE
DEPARTAMENTO DE EMERGÊNCIAS EM SAÚDE PÚBLICA

**COMUNICAÇÃO DE RISCO E ENGAJAMENTO
COMUNITÁRIO PARA AS EMERGÊNCIAS EM
SAÚDE PÚBLICA**

1ª EDIÇÃO | 2026

ORGANIZAÇÃO
Felipe Moraes, Helena Bustamante,
Edenilo Baltazar Barreira Filho

COORDENAÇÃO DE PRODUÇÃO
Felipe Moraes

PROJETO GRÁFICO
Helena Bustamante

REVISÃO TÉCNICA
Raquel Proença de Oliveira



PILARES DA COMUNICAÇÃO DE RISCO

Comunicar **PRIMEIRO**

Comunicar **CORRETAMENTE**

Comunicar com **CONFIANÇA**

Comunicar de **FORMA SIMPLES**

Comunicar com **EMPATIA**

Comunicar com **ADAPTABILIDADE**

Comunicar com **RESPEITO**

Comunicar **O QUE PODE SER FEITO**

FUNÇÕES DOS PORTA-VOZES

- **Aumentar a compreensão** do público sobre a situação e as ações em andamento;
- **Orientar a população** sobre o que fazer, com passos claros de proteção e acesso aos serviços;
- **Sensibilizar** sobre os riscos, ajudando as pessoas a entenderem a gravidade sem causar pânico;
- **Esclarecer** dúvidas e combater desinformação, corrigindo boatos e informações incorretas;
- **Fortalecer a confiança** na instituição, transmitindo credibilidade, transparência e segurança.

Check-list para Porta-Vozes em Situações de Emergência

Antes de falar:

- **ENTENDA O CONTEXTO:** o que aconteceu, quem foi afetado, quais são os riscos e o que já está sendo feito;
- **SAIBA O OBJETIVO DA SUA FALA:** o que você quer que as pessoas saibam e façam depois de ouvir você;
- **PENSE EM QUEM VAI TE OUVIR:** quem são as pessoas e quais são suas maiores dúvidas e medos;
- **ALINHE AS INFORMAÇÕES COM OUTROS ÓRGÃOS:** todos devem passar a mesma mensagem para evitar confusão;
- **PREPARE RESPOSTAS PARA PERGUNTAS DIFÍCEIS:** principalmente sobre riscos, segurança e ajuda disponível.

Na hora de falar:

- **COMECE COM EMPATIA:** reconheça que as pessoas podem estar com medo ou passando por dificuldades;
- **EVITE REFORÇAR HIERARQUIAS:** como “nós, especialistas” versus “eles, a população”;
- **VÁ DIRETO AO PONTO:** comece pelo mais importante, é isso que as pessoas querem saber e vão se lembrar;
- **RECONHEÇA AS INCERTEZAS:** diga o que se sabe até agora e que as informações podem mudar ao longo da emergência;
- **SEJA HONESTO:** se não souber algo, diga que vai buscar a resposta.

Lembre-se!

- Ouvir é tão importante quanto falar;
- Informe quando haverá novas atualizações e onde elas poderão ser encontradas;
- Cada pessoa entende o risco de um jeito diferente, seja paciente.



O que esperamos de bons Porta-Vozes

SEJA REFERÊNCIA DE CONFIANÇA

Demonstre conhecimento técnico, fale com clareza e mantenha uma postura ética.

MANTENHA CALMA E SEGURANÇA

Fale com tranquilidade, confiança e serenidade, mesmo diante de situações difíceis.

SEJA REALISTA

Garanta que o que você recomenda pode ser colocado em prática e, quando necessário, ofereça alternativas viáveis.

SEJA RESPONSÁVEL

Evite minimizar riscos, dar falsas garantias ou fazer promessas que não possam ser cumpridas.

Comunicação com Método

1. Seja breve e não sobrecarregue a si mesmo nem as pessoas com muitas informações;
2. Facilite a compreensão usando mensagens simples, fáceis de lembrar e que façam sentido para o público;
3. Mostre empatia e respeito, reconhecendo as preocupações das pessoas e falando com cuidado;
4. Pense no seu público e imagine o que as pessoas precisam e querem ouvir naquele momento;
5. Repita o que é importante, isso ajuda as pessoas a lembrar o que fazer.

TÉCNICAS DE COMUNICAÇÃO

O **BLOQUEIO** evita perguntas indesejadas e assuntos incômodos, além de manter o controle da narrativa e retomar o foco em mensagens positivas e seguras.

- "Não especularemos sobre..."
- "Nossa prioridade agora é... e não..."
- "Não temos conhecimento de evidências científicas que sustentem essa afirmação..."

A **PONTE** reconhece e empatiza com a pergunta feita, mas redireciona o assunto para o que se quer transmitir e para perguntas para as quais se têm resposta:

- Entendo sua pergunta, mas o que realmente queremos passar hoje é..."
- "Antes de respondermos essa questão, é fundamental entender que..."
- "Para evitarmos distanciamento da questão principal, vamos focar em..."

O **GANCHO** é uma frase de impacto que chama a atenção logo no início e mostra por que o assunto é importante. Deve despertar interesse, emoção e trazer fatos, sem causar pânico.

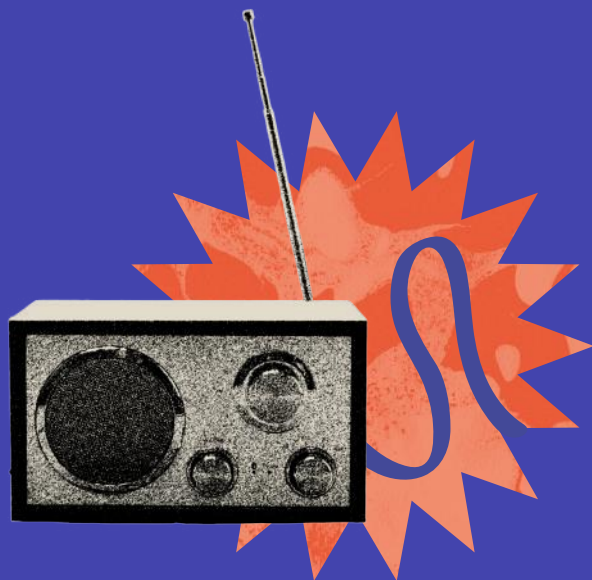
- "Na última hora, X aconteceu, e é por isso que estamos aqui hoje"
- "Temos três pontos que são particularmente importantes..."
- "Enquanto a maioria acredita em X, a realidade é Y"

A **DILATAÇÃO** tem como objetivo ganhar tempo quando ainda não se têm todas as informações disponíveis, sem perder a confiança do público e mantendo a credibilidade da instituição ou do porta-voz.

- "Ainda não temos todos os dados sobre este assunto, mas traremos em breve"
- "Vamos verificar as informações com a equipe técnica primeiro"
- "Essa questão está sendo tratada como prioridade para nós"

A **SINALIZAÇÃO** é uma frase introdutória que dá contexto e credibilidade à informação, destacando primeiro o mais importante e depois explicando os detalhes.

- "A Defesa Civil estabeleceu que...com base em..."
- "Estes seguintes três pontos salvam vidas..."
- "O Instituto Butantan tem como fato concreto que..."



MINISTÉRIO DA
SAÚDE