



Gabinete da Reitoria
Comitê de Combate à Pandemia do COVID-19
na Universidade Federal de Santa Catarina
Subcomitê de Comunicação

Relatório Preliminar Subcomitê de Comunicação

nomeado pela Portaria Nº 752/2020/GR,
de 18 de maio de 2020

Florianópolis, 10 de junho de 2020

1. Dos trabalhos

Durante o período compreendido entre os dias 18 de maio e 09 de junho, o subcomitê nomeado pela Portaria nº 752/2020/GR realizou quatro reuniões ampliadas, por videoconferência, as quais contaram com a participação de membros da equipe técnica da área de Comunicação da Universidade, a saber:

- a. Jair Quint (Agecom)
- b. Airton Jordani (Agecom)
- c. Luís Ferrari (Agecom)
- d. Laura Tuyama (TV UFSC)
- e. Jonatan Santos (TV UFSC)
- f. Caetano Machado (Agecom)

A presença dos especialistas nos debates nos permitiu maior agilidade na construção do plano de comunicação (em anexo), ao tornar possível mensurar os desafios e a viabilidade para a sua execução dentro de prazos adequados. Além disso, por contar com um membro de cada campus, este subcomitê pode discutir as realidades distintas de todas as regiões e comunidades envolvidas, buscando assim, construir estratégias abrangentes, capazes de contemplar os diferentes perfis da UFSC durante as três fases da retomada previstas pelo Comitê Científico.

Para facilitar os trabalhos, um grupo de WhatsApp foi criado logo após a primeira reunião e tornou-se ferramenta essencial para a troca de ideias e tomadas de decisão. Uma pasta compartilhada no GoogleDrive também serviu para dar suporte às atividades do subcomitê.

Em 27 de maio, foi entregue ao Comitê Central o Plano de Comunicação elaborado pelo grupo, composto pelas seguintes partes:

- 1. Apresentação**
- 2. Diagnóstico**
- 3. Planejamento de Ações**
- 4. Considerações Finais**
- 5. Referências**

Vale destacar que uma das ações propostas no plano já está em execução, qual seja, o professor Áureo Mafra de Moraes, Chefe do Gabinete da Reitoria, é hoje o porta-voz institucional e tem como uma de suas atribuições explicar à comunidade todas as medidas adotadas pela Universidade visando a retomada das atividades, e suas diferentes etapas.

Depois desta data, o subcomitê continuou se reunindo para avaliação de conjuntura e para a proposição de algumas ações como a Campanha “**A UFSC quer ouvir você**” - sobre o diagnóstico da situação atual das três categorias e condições de retorno não-presencial - e outra, em planejamento, de valorização da universidade e de todo o trabalho realizado até aqui por professores, alunos e técnicos dos cinco campi. Também foi criado, após discussão no subcomitê, um canal no aplicativo de mensagens Telegram, visando agilizar ainda mais o fluxo de comunicação da UFSC com os diferentes segmentos. Apesar de estar em fase de testes, a ferramenta já conta com mais de 400 inscritos.

2. Princípios e premissas

Uma primeira questão que parece fundamental no enfrentamento da crise provocada pela Covid-19, em termos de comunicação, é a unidade do discurso institucional. Partiu-se do pressuposto que todas as ações devem ser unificadas de modo a facilitar o alcance e a efetiva compreensão do que a UFSC tem feito neste momento, tanto pela comunidade universitária quanto por quem está fora dela e não vivencia o dia-a-dia institucional. Assim, fica mais fácil para a sociedade compreender os desafios impostos pela pandemia e cada etapa das ações empreendidas pela instituição, reduzindo, assim, ruídos e interpretações equivocadas, além de favorecer a agilidade nas respostas, em eventuais situações de conflito.

De igual modo, este comitê entende que é essencial, para obtermos bons resultados na execução das estratégias elencadas, que, na retomada, sejam adotadas nomenclaturas usuais para nomear os processos e, portanto, se dê prioridade àquelas que já fazem parte do cotidiano dos universitários. É importante, também, que os termos utilizados nos processos e produtos de comunicação sejam curtos e objetivos, facilitando não apenas o

alcance, mas a compreensão das informações institucionais e, por conseguinte, o engajamento da comunidade universitária.

Para o desenvolvimento dos trabalhos, tomou-se como premissas, ainda, aquilo que foi apresentado em reuniões promovidas pela Administração Central com os diretores de unidade, a saber:

- a. “As condições de retorno devem ser consideradas numa perspectiva inteiramente inédita: não é possível voltar ao normal. Há que se estabelecer um 'novo' normal: adaptado, adequado e inserido em outra realidade. É necessário que se entenda a situação como um marco na cultura organizacional e nos ambientes de trabalho.
- b. Haverá fases distintas: uma transição inicial, a consolidação das atividades neste novo panorama e, aos poucos, a restituição da 'nova' normalidade.
- c. Todas as atividades deverão, forçosamente, seguir de modo persistente a valorização do caráter científico e do papel dos pesquisadores.”

Sendo assim, toda a Comunicação para o período foi pensada partindo-se da retomada paulatina das em etapas, diante do cenário até então desenhado.

Sabe-se que a situação é crítica e tem gerado muitas dúvidas e crises pontuais com diferentes setores da sociedade. O plano apresentado aposta no fluxo qualificado da informação e na parceria direta com os diferentes setores da universidade como forma de combate à chamada **desinformação**, aqui compreendida como:

“A desinformação é um conceito proposto por Derakshan & Wardle (2017), como um dos três tipos de “desordens informativas”. O que diferenciaria a desinformação é sua intencionalidade, ou seja, a desinformação é uma informação falsa propositalmente fabricada ou manipulada para enganar um grande público, para causar dano a algo ou alguém e, portanto, não compreenderia, por exemplo, piadas ou sarcasmo. Os autores fazem ainda uma classificação dos tipos de desinformação: (1) o conteúdo enganoso, usado para criar um enquadramento negativo; (2) o conteúdo impostor, ou seja, conteúdo publicado por fontes impostoras de fontes reais; (3) conteúdo fabricado (que se aproximaria mais da noção de “fake news”), em que são divulgadas informações completamente falsas; (4) falsa conexão, ou seja, quando uma conexão falsa é criada entre dois conteúdos, como título e texto; (5) falso contexto, quando um contexto falso é oferecido para um conteúdo

verdadeiro e; (6) conteúdo manipulado, quando um conteúdo verdadeiro é manipulado para enganar.” (RECUERO e SOARES, 2020)

Assim, pretende-se consolidar a confiabilidade dos diferentes produtos e processos de comunicação institucional, essenciais neste momento de retomada, visando a segurança de toda a comunidade.

3. Metodologia

Conforme descrito no documento em anexo, inicialmente, realizou-se cuidadoso diagnóstico da situação atual, observando métricas - como número de pessoas atingidas e repercussão das postagens - e especificidades da estrutura, política e produtos de comunicação institucional já existentes na Universidade, de modo a otimizar esforços e manter o diálogo com a comunidade nos cinco *campi*. Também foram realizadas pesquisas junto a outras instituições, em especial IES públicas brasileiras, como a UTFPR e a UFRJ, e Universidades de países que já passaram pela chamada primeira onda da Covid-19, como a Universidade de Helsinque a Universidade John Hopkins, a fim de avaliar as estratégias até aqui utilizadas.

Com base nestes dados, buscou-se elaborar um plano que possa ser adotado em etapas. Deve-se destacar, no entanto, que as ações indicadas partiram de um panorama suposto, já que os demais subcomitês nomeados pelo Reitor não apresentaram publicamente seus resultados e as decisões devem ser referendadas pelas instâncias superiores da Universidade. Por isso, inclusive, não há prazos específicos indicados nas ações, em que pese não se saber, ainda, qual a estrutura que efetivamente este subcomitê terá à sua disposição, sobretudo em termos de tecnologia da informação e orçamento.

Adotando como referência entrevistas e pronunciamentos realizados pelas autoridades e pesquisadores, a equipe avaliou os diferentes cenários possíveis e trabalhou com a perspectiva de retorno parcial das atividades presenciais - preservando-se em quarentena as pessoas do chamado grupo de risco e adotando o regime remoto emergencial para parte das atividades de ensino. Neste cenário, considerou-se fundamental a execução de estratégias eficientes de comunicação para conscientizar a comunidade sobre a

importância das medidas adotadas e o respeito às normas de higiene que garantam a segurança básica aos que circularem nos *campi*.

Para a elaboração do Plano de Comunicação proposto, além do que já foi explicitado, foram utilizados conceitos, princípios e técnicas já consolidados de comunicação pública, comunicação pública da ciência, jornalismo científico e comunicação institucional.¹

4. Documentos produzidos

Em anexo, encaminhamos o Plano de Comunicação, onde constam todas as ações propostas a serem adotadas nas fases 1 e 2 da retomada das atividades. Não planejamos, ainda, a Fase 3, por compreendermos que é preciso observar os acontecimentos das fases anteriores.

¹ Cf. FEMS (2020), Recuero e Soares (2020), Cantos (2017), Duarte (2012) e Ferrareto (2020).



Gabinete da Reitoria
Comitê de Combate à Pandemia do COVID-19
na Universidade Federal de Santa Catarina

Plano de Comunicação

desenvolvido pelo subcomitê, nomeado pela
Portaria Nº 752/2020/GR, de 18 de maio de 2020

(COVID-19)

Florianópolis, 27 de maio de 2020

1. Apresentação

O presente documento é uma versão preliminar do Plano de Comunicação a ser implementado pela Universidade Federal de Santa Catarina, quando do retorno parcial de suas atividades presenciais. Para sua elaboração, a equipe nomeada pela Reitoria da UFSC contou com o apoio dos técnicos Airton Jordani, Caetano Machado, Jair Quint e Luís Ferrari, da Agecom, e Laura Tuyama e Jonatan Santos, da TV UFSC.

Inicialmente, realizou-se cuidadoso diagnóstico da situação atual, observando métricas - como número de pessoas atingidas e repercussão das postagens - e especificidades da estrutura, política e produtos de comunicação institucional já existentes na Universidade, de modo a otimizar esforços e manter o diálogo com a comunidade nos cinco *campi*. Também foram realizadas pesquisas junto a outras instituições, em especial IES públicas brasileiras, como a UTFPR e a UFRJ, e Universidades de países que já passaram pela chamada primeira onda da Covid-19, como a Universidade de Helsinque e a Universidade John Hopkins, a fim de avaliar as estratégias até aqui utilizadas.

Com base nestes dados, buscou-se elaborar um plano que possa ser adotado em etapas. Deve-se destacar, no entanto, que as ações indicadas partiram de um panorama suposto, já que os demais subcomitês nomeados pelo Reitor não apresentaram publicamente seus resultados e as decisões devem ser referendadas pelas instâncias superiores da Universidade. Por isso, inclusive, não há prazos específicos indicados nas ações, em que pese não se saber, ainda, qual a estrutura que efetivamente este subcomitê terá à sua disposição, sobretudo em termos de tecnologia da informação e orçamento.

Adotando como referência entrevistas e pronunciamentos realizados pelas autoridades e pesquisadores, a equipe avaliou os diferentes cenários possíveis e trabalhou com a perspectiva de retorno parcial das atividades presenciais - preservando-se em quarentena as pessoas do chamado grupo de risco e adotando o regime remoto emergencial para parte das disciplinas da graduação. Neste cenário, considerou-se fundamental a execução de estratégias eficientes de comunicação para conscientizar a comunidade sobre a importância das medidas adotadas e o respeito às normas de higiene que garantam a segurança básica aos que circularem nos *campi*.

Sendo assim, o plano de comunicação aqui apresentado está dividido em três partes, a saber: **diagnóstico; planejamento de ações; e considerações finais**. Para sua elaboração, além do que já foi explicitado, foram utilizados conceitos, princípios e técnicas já consolidados de comunicação pública, comunicação pública da ciência, jornalismo científico e comunicação institucional.²

Ressaltamos que é essencial, para obtermos bons resultados na execução das estratégias aqui elencadas, que, na retomada, sejam adotadas nomenclaturas usuais para nomear os processos e, portanto, se dê prioridade àquelas que já fazem parte do cotidiano dos universitários. De igual modo, é importante que os termos utilizados nos processos e produtos de comunicação sejam curtos e objetivos, facilitando não apenas o alcance, mas a compreensão das informações institucionais e, por conseguinte, o engajamento da comunidade universitária.

2. Diagnóstico

No dia 15 de março, a Universidade Federal de Santa Catarina suspendeu todas as suas atividades presenciais visando proteger a comunidade acadêmica e seus familiares, uma vez que crescia no país a disseminação da Covid-19, naquele momento já classificada pela Organização Mundial da Saúde (OMS) como uma pandemia. Para isto, utilizou como fundamentação dados técnicos e o aconselhamento de um comitê multiprofissional, formado por membros da Administração Central, do Departamento de Atenção à Saúde da Pró-Reitoria de Desenvolvimento e Gestão de Pessoas (DAS/Prodegesp), do Hospital Universitário, da Agência de Comunicação (Agecom) e do pesquisador Oscar Bruna-Romero, professor do Departamento de Microbiologia, Imunologia e Parasitologia (MIP/CCB). No mesmo mês, a Universidade ampliou o período de suspensão das atividades presenciais, tanto administrativas quanto de ensino, seguindo, inclusive, orientações do governo estadual. Vale lembrar que pela UFSC circulam uma média de 45 mil pessoas, em todos os *campi*, e, com as medidas adotadas, a Universidade contribuiu de

² Cf. FEMS (2020), Recuero e Soares (2020), Cantos (2017), Duarte (2012) e Ferrareto (2020).

forma efetiva para o achatamento da curva de contágio, especialmente em Florianópolis, conforme foi salientado pelo Secretário de Saúde de Florianópolis, Carlos Alberto Justo da Silva, em reunião do Conselho Universitário da UFSC, em maio de 2020 .

Pesquisas, formaturas, bancas de mestrado e doutorado e atividades de extensão, desde que realizadas à distância, continuaram ocorrendo. Já as de natureza administrativa realizaram-se por teletrabalho, o que inclui reuniões de colegiados e outras instâncias deliberativas. Foram mantidas, presencialmente, as atividades consideradas essenciais, como segurança e saúde. Muitas das pesquisadoras e pesquisadores da UFSC, durante este período, contribuíram com o desenvolvimento de diferentes tecnologias para o combate da pandemia: equipamentos de proteção, insumos para prevenção, aparelhamento médico-hospitalar e testes laboratoriais, produtos diretamente relacionados ao combate à Covid-19 e suas consequências, conforme amplamente noticiado pelos canais de comunicação institucional e pela imprensa local e nacional. Ressalte-se que, desde o começo de março, a Agecom produziu mais de 20 campanhas e 290 notícias que alcançaram, até o dia 23 de maio, mais de 12 milhões de pessoas nas redes sociais. A repercussão do material de comunicação levou ao crescimento orgânico tanto no Facebook - 8.106 novos seguidores entre 16 de março e 12 de maio - quanto no Twitter - 2.500, no mesmo período. A título de comparação, durante todo o ano de 2019, os mesmos perfis obtiveram 12 mil e 11 mil novos seguidores, respectivamente. As postagens sobre o novo Coronavírus e as ações da Universidade alcançaram quase nove milhões de pessoas no Facebook e três milhões de impressões no Twitter, sem qualquer tipo de investimento financeiro direto.

Durante os últimos 60 dias, a Administração Central buscou analisar diferentes perspectivas, em especial para a manutenção das aulas dos/das estudantes que estão, até o momento, impossibilitados de continuar o semestre letivo iniciado em 4 de março de 2020. Foram realizadas, por iniciativa do Diretório Central dos Estudantes e da Associação dos Pós-Graduandos, audiências públicas sobre ensino remoto, suspensão do semestre e assistência estudantil. Em maio, foi criado o Comitê de Combate à Pandemia do COVID-19, formado por um comitê assessor e cinco subcomitês, a fim de apontar caminhos a serem adotados pela instituição nos próximos meses. No mesmo mês, a Universidade passou a realizar *lives* nos *campi* para prestar esclarecimentos em tempo real. Em tais encontros, dúvidas semelhantes se sucederam, conforme síntese a seguir:

- a. O semestre 2020.1 será suspenso/cancelado?
- b. Como fica a situação dos que foram aprovados, nos processos seletivos, para o semestre 2020.2?
- c. As datas do Vestibular serão mantidas?
- d. Se for adotado o EaD, como os alunos com vulnerabilidade poderão acompanhar as aulas?
- e. Os prazos e procedimentos para trancamento de matrícula serão mantidos?
- f. Como vão funcionar as disciplinas de estágio, caso a UFSC adote o EaD?
- g. Como serão tratadas as pessoas do grupo de risco, caso as atividades presenciais voltem?
- h. Haverá RU para os estudantes, caso as aulas presenciais sejam retomadas?

No dia 20 de maio, a sessão do Conselho Universitário contou com a presença do Secretário de Saúde de Florianópolis, professor Carlos Alberto Justo da Silva, e do professor Oscar Bruna-Romero, que deram um panorama da situação atual e suas consequências diretas para a Universidade. Nas oportunidades nas quais a Administração Central se manifestou, incluindo as reuniões específicas da Reitoria com as Direções de Centro realizadas entre abril e maio, os seguintes aspectos foram destacados:

1. “As condições de retorno devem ser consideradas numa perspectiva inteiramente inédita: não é possível voltar ao normal. Há que se estabelecer um 'novo' normal: adaptado, adequado e inserido em outra realidade. É necessário que se entenda a situação como um marco na cultura organizacional e nos ambientes de trabalho.
2. Haverá fases distintas: uma transição inicial, a consolidação das atividades neste novo panorama e, aos poucos, a restituição da 'nova' normalidade.
3. Todas as atividades deverão, forçosamente, seguir de modo persistente a valorização do caráter científico e do papel dos pesquisadores.”

Diante das incertezas e como não foram dadas, até o momento, respostas definitivas sobre cancelamento ou suspensão do semestre em curso e adoção ou não do ensino remoto emergencial, observa-se muita ansiedade na comunidade universitária, o que pode ser medido pela quantidade e a frequência de questionamentos que chegam às equipes de comunicação e administração de todos os *campi*. Como os próprios pesquisadores da

UFSC indicam que, em estudos mais conservadores, é possível que as ondas da pandemia se prolonguem até 2022 e que não há perspectiva do desenvolvimento de uma vacina eficaz antes de 2021, a insegurança torna-se ainda mais visível.

Em âmbito nacional, as instituições estão seguindo políticas semelhantes às adotadas pela UFSC. Das 69 universidades federais, apenas seis adotaram o ensino remoto durante a pandemia. De acordo com dados apresentados em reunião da Andifes, em 21 de maio, 87% das IFES estão com o calendário acadêmico suspenso, sendo que cerca de 80% discutem o retorno das atividades. A UFRGS e a UFPR anunciaram o adiamento do Vestibular de Verão. A reitora da UFMG anunciou que as atividades presenciais não serão retomadas até que uma vacina contra a Covid-19 seja aprovada pelas autoridades. Oficialmente, o Ministério da Educação estabeleceu, através da Portaria Nº 473, de 12 de maio de 2020, que as aulas presenciais podem continuar suspensas até 16 de junho. “A medida autoriza a 'substituição das disciplinas presenciais, em andamento, por aulas que utilizem meios e tecnologias de informação e comunicação', ficando a cargo da instituição a opção de aderir ou não”, de acordo com a assessoria do Ministério.

Universidades privadas adotaram o ensino remoto, o que aumenta a pressão de parte da sociedade e da imprensa por uma definição das universidades públicas sobre o andamento do atual e dos próximos semestres letivos, ignorando, na maioria das vezes, as especificidades das IFES e as diferentes realidades socioeconômicas dos indivíduos que integram as suas comunidades.

No exterior, universidades tradicionais adotaram o regime remoto emergencial, algumas delas, pelo menos, até o final de 2021.

3. Planejamento de Ações

Diante do exposto, o subcomitê de comunicação indica as seguintes estratégias e ações a serem adotadas em etapas, conforme descrito a seguir, tendo como **público-alvo prioritário a comunidade universitária, formada por discentes, docentes e técnicos administrativos**. Quando a ação visar especificamente outros públicos, faremos a indicação, em negrito.

Etapa 1 (ou fase 1) - Preparação

Esta etapa é anterior ao início das atividades, sejam elas presenciais ou semipresenciais. Serão organizadas como uma **campanha institucional** de preparação para o retorno das atividades. Para que possam ser executadas com eficiência, este subcomitê sugere que se trabalhe com um prazo de, no mínimo, **20 dias** entre a divulgação das datas e a efetiva retomada das atividades nos *campi*. A etapa de preparação inclui a adoção das seguintes estratégias:

1. **Porta-voz institucional:** deve passar credibilidade e proximidade, tendo em vista que será essencial oferecer aos públicos segurança quanto às medidas adotadas pela UFSC. Caberá a ele/ela esclarecer a comunidade através de vídeos institucionais e entrevistas para a **imprensa local e nacional**, consolidando um discurso coeso acerca das principais questões técnicas e políticas relacionadas à retomada das atividades da Universidade. Nos *campi*, sugere-se que os diretores assumam esta função, após um cuidadoso trabalho de *media training*, a ser coordenado pela Agecom.
2. **Cientista referência:** será a cara da ciência produzida na Universidade, em todos os *campi*, representando todas/os os pesquisadores da instituição e sua relevância neste momento de crise internacional. A proposta é que apareça em peças de comunicação que visem esclarecer sobre a cientificidade das medidas adotadas, suas causas e consequências, passando para os públicos a ideia de rigor e responsabilidade quanto às normas adotadas. Ao mesmo tempo, esta pessoa pode gerar proximidade, facilitando o respeito às determinações sanitárias de segurança, ao torná-las mais acessíveis e críveis.
3. **Selo Combate ao Covid-19:** seguindo a já bem-sucedida estratégia de criar uma identidade visual específica para as campanhas educativas da UFSC sobre a pandemia, recomenda-se a adoção de um selo que deve acompanhar todas as peças relacionadas à retomada das atividades, incluindo documentos emitidos pela Administração Central e possíveis comitês assessores.

4. **Hotsite:** deve ser uma espécie de repositório, com todas as notícias e atos administrativos adotados pela UFSC diretamente relacionados à pandemia. Haverá um banner específico no site principal e também nos das pró-reitorias, secretarias, Moodle, BU e CAGR para facilitar o acesso dos interessados ao *hotsite* que terá identidade visual específica. O endereço desse hotsite será: <http://coronavirus.ufsc.br>

5. **Mudanças editoriais no site da UFSC:** durante o período pré-retomada, estimado pelo subcomitê em 20 dias, os destaques da galeria do site da universidade serão, prioritariamente, as notícias e ações relacionados às medidas adotadas pela UFSC, campanhas educativas, entrevistas e outras informações que sejam consideradas essenciais para esclarecer a comunidade. A periodicidade de atualização será avaliada continuamente, de modo que se priorize a permanência pelo maior tempo possível das informações essenciais em detrimento de uma contínua renovação dos destaques.

6. **Edições especiais do Divulga:** a Agecom irá publicar, periodicamente, edições especiais do Divulga, totalmente voltadas para as ações de retomada das atividades, visando facilitar o acesso da comunidade às notícias e campanhas. Nas edições regulares, haverá um banner com acesso direto ao hotsite indicado no item 4 desta lista.

7. **Redes sociais:** os atuais perfis da UFSC em todas as redes sociais também vão **priorizar** as informações sobre a **retomada** das atividades, adotando peças específicas em que se tenha como protagonista o/a cientista de referência mencionada no item 2 desta lista, esclarecendo as dúvidas de caráter científico relacionadas à retomada. Também dará destaque aos atos administrativos relacionados à Covid-19, em uma linguagem adequada às redes, de modo a gerar engajamento.

8. **Vídeos:** Devem ser produzidos em todos os *campi* vídeos curtos sobre o que foi feito pela Universidade em termos de infraestrutura, para viabilizar a retomada das atividades. Mudanças nas bibliotecas, instalação de pias ou *dispenser* de álcool em

gel, sinalização em prédios e salas, etc. Caberá à TV UFSC a edição e a orientação dos agentes de comunicação dos *campi* quanto à produção do material.

9. **UFSC Live:** A Agecom continuará organizando *lives* com especialistas da UFSC sobre assuntos relacionados à pandemia. Durante o período de pré-retomada, inclusive logo após a aprovação de medidas pelos Conselhos Superiores da Universidade, o/a porta-voz institucional e cientistas convidados deverão participar destes eventos on-line para sanar dúvidas da comunidade e apresentar detalhes do que será feito.

10. **Esclarecimento de dúvidas e atendimento à comunidade:** sugere-se um fluxo de atendimento para dúvidas da comunidade universitária, tanto durante o período de pré-retomada e quanto na retomada, focado no atendimento ágil às demandas, com disponibilidade total das equipes dos diferentes setores. A Agecom disponibilizará, no hotsite dedicado, uma página com as Perguntas Frequentes (FAQ) e todos os telefones e e-mails de atendimento das unidades administrativas e acadêmicas. Cada setor deverá indicar um responsável por responder aos questionamentos no prazo de, no máximo, 24 horas. A Agecom continuará responsável por atender às demandas que surgirem nas redes sociais oficiais da Universidade e nos e-mails da Agência. Sugere-se que as Secretarias e Pró-Reitorias com maior demanda de atendimento adotem comunicação via WhatsApp ou via Chat UFSC ou, ainda, via redes sociais próprias. A Agecom oferecerá suporte a dúvidas dos setores e chefias e também fará um trabalho de sensibilização sobre a importância de priorizar as respostas neste momento de crise e incertezas.

11. **Atendimento à imprensa:** a Agecom continuará fazendo a cobertura das decisões da UFSC, bem como a divulgação científica e de eventos da Universidade, além de encaminhar pautas diariamente à imprensa. O atendimento à imprensa via WhatsApp e e-mail institucionais seguirá normalmente. Durante a pré-retomada, o porta-voz institucional e, eventualmente, o cientista-referência serão as fontes para atender à imprensa sobre assuntos diretamente relacionados ao retorno das atividades nos *campi*.

Etapa 2 (ou fase 2) - Retomada

Esta etapa entra em vigor tão logo algum tipo de atividade presencial seja iniciada:

1. **Campanha de conscientização para combate à Covid-19 na UFSC:** em todos os *campi* haverá peças gráficas e totens com instruções sobre distância mínima, uso de equipamentos de proteção como máscaras, etiqueta de saúde e demais medidas que visem evitar a contaminação de quem circular nos *campi*. A ideia é fazer com que cada um se sinta corresponsável pelas medidas de segurança e compreenda que cada atitude sua terá impacto direto sobre os demais.
2. **Sinalização:** todos os *campi* seguirão o mesmo padrão de sinalização criado especialmente para orientar as pessoas sobre comportamentos e novas regras adotadas, sobretudo nas bibliotecas e restaurantes universitários.
3. **Orientação nas entradas principais:** nos primeiros dias de retomada, nas entradas dos *campi*, haverá técnicos entregando material de orientação e conscientizando sobre o processo de retomada.
4. **Campanha para atualização dos cadastros para avisos via SMS:** considera-se essencial a adoção de um sistema que permita passar informações rápidas à comunidade de forma compulsória, em nome da saúde pública, isto é, sem que cada pessoa precise acessar um site ou um aplicativo para saber se algum espaço comum teve de ser fechado para sanitização, por exemplo. Após avaliar algumas possibilidades, considera-se o mais adequado um sistema de avisos via SMS. No entanto, ele só pode funcionar se os cadastros estiverem atualizados, o que exige a sensibilização da comunidade universitária e o esforço conjunto de diferentes setores da Administração Central.
5. **Rádio Campus:** devem ser distribuídas nos prédios caixas de som para que a equipe de comunicação possa, regularmente e com agilidade, compartilhar informações importantes sobre o combate à Covid-19, além de executar spots de

alerta para medidas de higiene adotadas pela Universidade, como distanciamento mínimo, uso de álcool em gel e máscaras, entre outras, como parte de campanha educativa específica. Pode-se buscar, inclusive, fazer parceria com a Rádio Ponto para a disseminação desses conteúdos nos *campi*. Em sendo inviável a instalação dos equipamentos, sugere-se uma parceria com as entidades sindicais para que, sempre que necessário, se possa usar carros de som para avisos rápidos e orientações à comunidade, especialmente nos primeiros dias da retomada.

6. **Hotsite - etapa 2:** nessa fase, o site especial terá uma espécie de Covidômetro, parecido com o desenvolvido pela Prefeitura de Florianópolis,³ demarcando quais ambientes têm risco alto, baixo ou moderado, e quais as regras que se aplicam para cada situação. A comunicação deverá ser clara, guiada pelas cores e nomenclaturas às quais as pessoas já estão acostumadas em suas cidades. Também é importante que o sistema possa ser atualizado em tempo real com informações como número de pessoas infectadas na comunidade universitária por categoria e campus, por exemplo.

3. Considerações finais

Tendo em vista que as medidas que efetivamente serão adotadas pela UFSC ainda não estão definidas, é importante salientar que as estratégias propostas pelo subcomitê podem ser ampliadas ou reduzidas, a depender do que for consensuado nos conselhos superiores.

Vale destacar que, uma vez adotadas, elas estarão em constante avaliação, inclusive para que possam ser ajustadas à medida que a pandemia esteja mais controlada no país. Ao mesmo tempo, as equipes da Agecom e da TV UFSC estarão monitorando os diversos cenários, de modo a agir rapidamente em caso de crise, como eventuais contágios dentro dos *campi* ou a necessidade de nova suspensão das atividades presenciais. Nestes casos,

³ Cf. covidometrofloripa.com.br

as estratégias indicadas nas etapas 1 (estratégias 5, 6, 7, 8, 9, 10 e 11) e 2 devem ser redirecionadas a fim de priorizar os esclarecimentos e medidas de segurança.

Por fim, o subcomitê salienta que, em momentos como o que vivemos, para que as estratégias de comunicação funcionem, é fundamental a participação e a colaboração de todos os atores, continuamente, além do apoio institucional. As decisões precisam ser comunicadas primeiro a este subcomitê e aos setores Agecom e TV UFSC, para que, principalmente em situações de crise, todos os envolvidos estejam alinhados.

É necessário também, que haja infraestrutura, já que, sem os investimentos necessários, parte destas propostas não têm como sair do papel. Sabendo-se da situação orçamentária atual das IFES, buscou-se aqui soluções de baixo custo de modo a torná-las viáveis dentro dos prazos indicados.

Este subcomitê coloca-se à disposição para todos os esclarecimentos e para o apoio que se fizer necessário para a implantação das medidas descritas.

4. Referências

4.1. Sites:

CORONAVIRUS SITUATION AT THE UNIVERSITY OF HELSINKI. 2020.

Disponível em:

<https://www.helsinki.fi/en/news/coronavirus-situation-at-the-university-of-helsinki>.

Acesso em: 23 maio 2020.

JHU 2020 PLANNING. 2020. Disponível em:

<https://hub.jhu.edu/novel-coronavirus-information/jhu-2020-planning/#phases>.

Acesso em: 23 maio 2020.

UTFPR. . **UTFPR em Ação:** Projetos de Combate à Covid19. 2020. Disponível em:

<https://acao.utfpr.edu.br/>. Acesso em: 23 maio 2020.

UFRJ. **Plano de Contingência para enfrentamento da pandemia causada pelo novo coronavírus (covid-19) no âmbito da Universidade Federal do Rio de Janeiro:** versão 1.1. 2020. Disponível em: <https://coronavirus.ufrj.br/wp-content/uploads/sites/5/2020/04/Plano-de-Contingencia-v1.1.pdf>. Acesso em: 22 maio 2020.

4.2. Artigos:

FEMS. **Preventing COVID-19 Misinformation: A Guide for Scientists.** Disponível em: <https://fems-microbiology.org/a-guide-for-scientists-preventing-covid-19-misinformation/>. Acesso em: 22 maio 2020.

RECUERO, Raquel; SOARES, Felipe. **The Disinformation Discourse about COVID-19's cure on Twitter: A case study.** 2020. Preprint. Disponível em: <https://doi.org/10.1590/SciELOPreprints.84>. Acesso em: 22 maio 2020.

4.3. Livros

CANTOS, Francisco José Lopez. **Cultura visual y conocimiento científico: comunicación transmedia de la ciencia en la era big data.** Barcelona: Editorial Uoc, 2017. 130 p.

DUARTE, Jorge (org.). **Comunicação Pública.** 3. ed. São Paulo: Atlas, 2012. 267 p.

FERRARETO, Luiz Arthur; MORGADO, Fernando (org.). **Covid 19 e Comunicação: um guia prático para enfrentar as crises.** Porto Alegre: do Autor, 2020. 62 p. Disponível em: facebook.com/nergrupodepesquisa. Acesso em: 22 maio 2020.

