

GUIA DE PLANEJAMENTO DE COMUNICAÇÃO SOBRE O ZIKA PARA OS ESTADOS

A fim de cumprir as metas dos departamentos de saúde estaduais, locais e territoriais para resposta ao zika, a comunicação clara, consistente e frequente garante que as pessoas recebam e compreendam informações que podem ajudá-las a tomar decisões. A comunicação com o público promoverá comportamentos que evitam a propagação do zika vírus e protegem as grávidas e suas gestações.

Este guia de planejamento fornece aos estados os recursos para desenvolver estratégias de comunicação adaptadas a cada estado, inclusive:

- Informações sobre a finalidade e o uso das principais mensagens do CDC e sobre como obter atualizações.
- Produtos de comunicação para divulgação, incluindo fichas técnicas, infográficos, pôsteres, vídeos e o kit digital de imprensa do CDC.
- Produtos de comunicação clínica, incluindo orientações clínicas, rede de alerta de saúde, MMWRs e resultados da Atividade de Divulgação Clínica e Comunicação (COCA).
- O site e o microsite do CDC, que disponibilizam conteúdo para o *seu* site e atualizações automáticas.

As atividades de comunicação para as jurisdições locais e estaduais a serem consideradas ao fazer seus próprios planos de ação Zika estão descritas na [Orientação para prontidão e resposta baseada em riscos do zika vírus para os estados](#) e incluem os seguintes elementos de resposta gradual:

Preparação (vetor presente ou possível)

- Preparar uma campanha de comunicação para mulheres grávidas, viajantes, profissionais de saúde e para o público em geral a fim de promover a conscientização a respeito do zika vírus. Incluir mensagens sobre o risco de transmissão sexual e as medidas que as pessoas podem tomar para evitá-lo.
- Atualizar os scripts dos call centers estaduais para incluir mensagens sobre o zika.

Temporada de mosquitos

- Iniciar uma campanha de comunicação, com mensagem principal que enfatize a conscientização, a proteção pessoal contra os mosquitos e a redução de focos residenciais.
- Divulgar mensagens para incentivar os viajantes que retornam de áreas com transmissão de zika a tomar precauções ao regressar (tomar medidas ativas para prevenir picadas de mosquitos durante pelo menos três semanas) a fim de reduzir o risco de disseminação para as populações locais de mosquitos.

Primeira transmissão local confirmada

- Conforme apropriado, emitir comunicados de imprensa/declarações para a mídia e intensificar as atividades visíveis no município a fim de aumentar a atenção para o risco de transmissão do zika vírus e para as medidas de proteção individual (folhetos, líderes comunitários, mídia social).
- Acompanhar as notícias locais e publicações de mídia social para determinar se as informações são precisas, identificar lacunas nas mensagens e fazer ajustes nas comunicações, conforme necessário.

Transmissão local generalizada

- Intensificar a divulgação (jornal, rádio, mídia social, call centers) no município (ou na jurisdição).

Objetivos da comunicação

Durante a preparação e resposta ao surto do zika vírus, os planos de comunicação do estado serão específicos para a situação e serão criados pelas jurisdições locais e estaduais, com o objetivo de proteger os moradores da infecção do zika vírus. Internamente, os planos de comunicação estratégica vão aumentar a rapidez e precisão da resposta, garantir a comunicação adequada, manter os líderes e tomadores de decisões informados e evitar a duplicação de esforços. Externamente, os planos de comunicação mantêm mensagens e atualizações sincronizadas.

Metas da Comunicação

- Usando vários canais de comunicação (rádio, jornal impresso, televisão, mídia social, folhetos, cartazes, reuniões da câmara municipal, mensagens de porta em porta, etc.), comunicar com clareza as principais mensagens sobre risco, prevenção, diagnóstico e gestão de doenças causadas pelo zika vírus às populações de risco, incluindo as áreas geográficas de risco. As mensagens devem ser adaptadas para o público em geral, viajantes, imigrantes, médicos e parceiros da área de saúde pública.
- Aumentar a consciência sobre como seguir corretamente métodos de prevenção primária para evitar picadas de mosquito.
- Instruir as mulheres grávidas sobre como prevenir o zika e o que fazer caso elas suspeitem que estão com o zika. Instruir as mulheres em idade fértil para que sejam informadas sobre o risco que o zika vírus apresenta caso fiquem grávidas.
- Manter a credibilidade e a confiança do público divulgando regularmente informações oportunas, precisas, acessíveis, consistentes e completas sobre o que se sabe e o que não se sabe.
- Evitar especulações e conjecturas. Dissipar rumores, desinformações e equívocos o mais rápido possível. Responder às preocupações e medos de mulheres grávidas e suas famílias.
- Identificar, treinar e usar os porta-vozes com mais credibilidade. (Exemplo: usar médicos e cientistas para mensagens de saúde, e autoridades para as decisões políticas).
- Aplicar os princípios de comunicação de risco de emergência para todas as mensagens públicas. Usar linguagem simples e clara.
- Atender às demandas dos ciclos de notícias de 24 horas por meio de uma estratégia agressiva e proativa de disseminação de informações, incluindo para a mídia social.
- Coordenar a comunicação com parceiros em todos os níveis de governo (local, estadual e federal), bem como com parceiros da área de saúde e da indústria.

Estrutura e principais mensagens

Quadro de comunicação de risco

Informar o que sabemos, o que não sabemos e que medidas estão sendo tomadas para resolver os problemas. Informar sobre perdas, mudanças, sofrimento e o impacto humano da epidemia. Enfatizar a orientação antecipatória, a autoeficácia e a informação do processo. Incluir comunicação de risco em atividades e interações locais e na comunidade.

Principais mensagens do CDC

As [principais mensagens](#) do CDC servem como uma fonte atualizada para todas as mensagens sobre o surto do zika vírus. As mensagens são informadas e revisadas semanalmente pelos especialistas do CDC em epidemiologia, defeitos congênitos e saúde reprodutiva, saúde do viajante, políticas, cuidados clínicos, testes laboratoriais e comunicação de risco. Todos os produtos de comunicação, atividades, pontos de discussão e conteúdo para a imprensa e mídia social são baseados nestas mensagens. Os estados devem usar este documento como um guia para as suas atividades de comunicação para garantir que todas as mensagens estão precisas, atualizadas e alinhadas. Para receber as principais mensagens, inscreva-se para receber o boletim informativo dos Parceiros de emergência mandando um e-mail para EmergencyPartners@cdc.gov.

Cinco mensagens principais

- A infecção por zika durante a gestação está associada a defeitos congênitos. Mulheres grávidas devem adiar viagens para áreas com zika.
- O zika é transmitido principalmente pela picada de um mosquito infectado da espécie *Aedes*.
- O melhor meio de evitar o zika é prevenir picadas de mosquitos.
- A maioria das pessoas com zika não sabe que tem a doença. As pessoas geralmente não ficam doentes a ponto de ir ao hospital e muito raramente morrem por causa do zika.
- Consulte um profissional de saúde se tiver febre, erupção cutânea, dor nas articulações ou olhos vermelhos durante uma viagem ou até 2 semanas após ter viajado para um lugar com zika, ou se você teve contato sexual com alguém que tenha viajado.

Anexo e materiais úteis

Mantenha-se atualizado sobre o zika acessando com frequência o site do CDC sobre zika. Incentive os médicos locais a participarem do programa Atividade de Divulgação Clínica e Comunicação (COCA), que inclui conferências telefônicas, webinars e atualizações. Registre-se para receber atualizações da

- [Rede de alerta de saúde \(Health Alert Network\)](#)
- [Epi-X](#)
- [Boletim informativo dos Parceiros de Emergência do CDC](#)
- [GovD](#)

Internet

Atualize os sites de resposta do estado frequentemente com informações sobre zika para todos os públicos. Uma opção a considerar é inserir o site sobre zika vírus do CDC em seu site, utilizando o [microsite do CDC](#). O microsite pode alimentar o seu site com conteúdo atualizado e baseado em evidências. O microsite atualiza automaticamente em seus sites, em tempo real, à medida que o CDC atualiza suas páginas sobre o zika.

Use imagens precisas sobre saúde pública do CDC [Biblioteca de imagens de saúde pública \(PHIL\)](#).

Mídia social

Use o Facebook e o Twitter para criar uma comunicação mais personalizada nos níveis estadual e local. Responda aos questionamentos na mídia social em tempo hábil. Use as principais mensagens do CDC para desenvolver um banco de mídia social que você pode enviar regularmente.

Divulgação para a mídia

Fornecer atualizações de mídia regulares e proativas que abordam a propagação do zika vírus. Desenvolver e fornecer programação ou anúncios de serviço público sobre prevenção. Em estados onde podem haver casos de transmissão local, preparar uma declaração à imprensa.

Divulgação para a comunidade

Na medida do possível, reunir-se com líderes da comunidade, líderes municipais e representantes de grupos específicos para entender e responder às diversas necessidades de comunicação e desafios, e para modificar a mensagem de mudança de comportamento. Organizar fóruns públicos e reuniões da comunidade para responder a perguntas e fornecer orientações durante a transmissão local. Conecte-se com a comunidade através de fichas técnicas, vídeos, cartazes e infográficos

Os produtos elaborados e disponíveis pelo CDC em inglês e espanhol abordam:

- Recomendações para mulheres grávidas no território contíguo dos Estados Unidos
- Recomendações para mulheres grávidas que vivem em áreas endêmicas
- Informações sobre microcefalia
- Informação sobre transmissão sexual do zika vírus
- Prevenção contra picada de mosquito
- Recomendações aos viajantes

Divulgação para profissionais de saúde

Incentivar os profissionais de saúde a participar da [Atividade de Divulgação Clínica e Comunicação do CDC, Rede de alerta de saúde](#) e [Epi-X](#). Divulgar os documentos de orientação clínica sobre o zika e relatórios do MMWR para os médicos por meio de e-mails, atualizações pela Internet e webinar. Divulgar informações sobre testes de laboratório e vigilância do zika a todos os profissionais de saúde.

Propaganda

Monitorar as necessidades de informação e adaptar outdoor, spots de rádio e publicidade no ponto de contato (por exemplo, cartazes em locais de reunião) para manter as mensagens atualizadas. Promover anúncios de serviço público e outros materiais promocionais relevantes já existentes dos governos estadual e local, de trabalhadores da área de saúde e de outros que funcionam como mensageiros confiáveis.

Relatórios

Fornecer ao público-alvo relatórios breves mas regulares que documentam as ações e os progressos desde o último relatório. Incluir uma seção de informação acumulada que pode ser mostrada em gráficos, tabelas ou ilustrações.

Produtos de comunicação do CDC

O CDC desenvolveu uma variedade de produtos e recursos de comunicação para cumprir os objetivos de comunicação de resposta ao zika. Esses produtos podem ser usados para ampliar as metas estaduais, locais e territoriais de comunicação. O material foi desenvolvido com base nas principais mensagens do CDC e aplica os princípios de comunicação de risco para a resposta ao surto de zika.

A comunicação durante o surto de qualquer doença ou emergência de saúde pública apresenta seus próprios desafios de comunicação. Considerações importantes para comunicar durante o surto de zika incluem:

1. Informar o que sabemos, o que não sabemos e o que estamos fazendo para encontrar mais meios de proteger a população.

Muitos dos produtos neste anexo incluem os títulos “O que sabemos e o que não sabemos.” Fornecer fatos científicos e também reconhecer lacunas na ciência e nos dados assegura que estamos dando todas as informações disponíveis e deixa menos espaço para rumores e especulação.

Apesar de surtos de zika vírus terem acontecido no passado, há novas evidências de riscos mais graves para determinadas populações. Muitas perguntas permanecem sem resposta sobre zika e gravidez, SGB, transmissão sexual e segurança do sangue. Todos estes campos estão sendo pesquisados. A participação em sistemas de vigilância vai ajudar nestes esforços.

2. A maioria das pessoas não apresenta sintomas

Isto é um desafio maior, já que pessoas infectadas estariam menos propensas a tomar medidas para evitar a propagação do zika. O CDC recomenda atualmente que todos os viajantes retornando aos Estados Unidos provenientes de áreas com zika tomem medidas para prevenir picadas de mosquitos por 3 semanas. Este será um desafio ainda maior se áreas nos EUA forem afetadas com o zika e estas recomendações se aplicarem também às viagens locais.

3. Preparação para transmissão local nos EUA

Sabemos que a espécie *Aedes* do mosquito pode viver em partes dos EUA. Estes estados já podem se preparar através da divulgação de mensagens de prevenção ao mosquito. Usando os modelos de mídia neste adendo, planeje-se para o primeiro caso em seu estado. Obter informações rapidamente será crítico.

4. Susceptibilidade a casos relacionados com viagens e transmissão sexual

Todos os estados nos EUA são suscetíveis a apresentar casos de zika em pessoas infectadas durante viagens ou por meio de transmissão sexual por parceiros infectados com zika.

Estes desafios devem ser considerados durante o desenvolvimento e a disseminação do material de comunicação nesta resposta. O CDC vai atualizar os produtos e as principais mensagens na medida que a resposta evolui. Consulte com frequência o site: <http://www.cdc.gov/zika/public-health-partners/index.html>.

Lista de recursos e produtos de comunicação:

Recursos impressos:

Informações necessárias sobre o zika, para um público variado. Todos os documentos foram elaborados para uso impresso e na Internet.

Infográficos:

Uma síntese visual das informações mais importantes sobre o zika.

Vídeos

Vídeos sobre zika para profissionais de saúde, mídia e público em geral.

Documentos de orientação

Os relatórios MMRW fornecem as últimas descobertas de pesquisa, relatos de casos e orientação clínica relacionada ao atual surto do zika vírus.

Kits de prevenção do zika

Comunicados são distribuídos com os kits de prevenção do zika do CDC para mulheres grávidas e informações para construir o seu próprio kit.

Ferramentas de comunicação sobre o zika

Ferramentas elaboradas com material de comunicação para que vários grupos possam usar durante a preparação para a transmissão local do zika vírus nos Estados Unidos.

Recursos de imagem

Biblioteca de imagens de saúde pública do CDC. O CDC incentiva profissionais de saúde pública, profissionais da mídia, cientistas de laboratório, educadores, estudantes e público em geral a usarem estas imagens.

Podcasts de atualização sobre o zika

Podcasts recorrentes produzidos para destacar diferentes tópicos relacionados ao zika.

Kit de imprensa digital

Biografias do orador, comunicados para a imprensa e outras informações relevantes para membros da mídia.

Rede de alerta de saúde (HAN)

Principal método usado pelo CDC para compartilhar as informações obtidas sobre incidentes de saúde pública urgentes com oficiais de informação pública; profissionais de saúde de nível federal, estadual, territorial e local; médicos e laboratórios de saúde pública.

Atividade de Divulgação Clínica e Comunicação (COCA)

Fornecer informação oportuna, precisa e com credibilidade para os profissionais de saúde ligados à prevenção e resposta a emergências e potenciais ameaças à saúde pública.

Saúde dos viajantes

O website Saúde dos viajantes do CDC fornece informação atualizada sobre avisos de viagem e conselhos para quem vai viajar.

Microsite sobre o zika

Uma coletânea de informações sobre o zika vírus em tempo real para distribuição ou para inclusão em um website.

Principais mensagens sobre o zika

Uma coletânea das informações mais atualizadas e disponíveis sobre o atual surto do zika vírus.

Comunicados de imprensa

NOTÍCIAS MÍDIA DECLARAÇÃO SOBRE O PRIMEIRO CASO RELACIONADO COM VIAGENS NO ESTADO OU MUNICÍPIO

Zika vírus confirmado em (Estado ou Município)

Resultados de laboratório confirmam o primeiro caso de zika associado a viagens em (estado ou município); as autoridades informam que nenhum mosquito com zika foi encontrado na área.

(Cidade, estado) - O (nome da agência) recebeu os resultados do teste com a confirmação do primeiro caso de infecção do zika vírus (zika) associado a viagens em (estado ou município). A pessoa infectada retornou recentemente de uma viagem a (nome da área onde o zika está se disseminando) onde mosquitos estão disseminando o zika. Autoridades do (Agência) não encontraram evidências de mosquitos infectados com zika aqui nesta área até agora.

Muitas pessoas infectadas pelo zika vírus não apresentam sintomas ou apresentam apenas sintomas leves. Sintomas comuns são febre, erupção cutânea, dor nas articulações e conjuntivite (olhos vermelhos).

No entanto, o zika vírus pode ser disseminado de uma gestante para seu feto e foi ligado a microcefalia e outros defeitos congênitos em bebês de mães que tiveram o zika vírus durante a gravidez.

(Agência) e o CDC recomendam que gestantes não devem viajar para áreas onde o zika vírus está se disseminando. O CDC mantém uma lista e um mapa dos países afetados. O zika vírus também pode ser disseminado durante o sexo por um homem infectado pelo zika a suas parceiras ou parceiros. Qualquer pessoa preocupada em pegar zika através do ato sexual pode usar preservativos da maneira correta toda vez que praticar sexo vaginal, anal ou oral (boca no pênis) ou não deverá manter relações sexuais.

O zika é apenas uma das muitas doenças que podem ser disseminadas por mosquitos. A redução do número de lugares onde os mosquitos põem ovos, recipientes com água parada, pode reduzir o risco de exposição. O (agência) e o CDC sugerem que as pessoas tomem as seguintes providências para se protegerem de picadas de mosquito: (Agentes públicos devem acessar www.cdc.gov/zika para obter as orientações mais atualizadas sobre a prevenção do zika)

Para obter mais informações sobre o zika, acesse <http://www.cdc.gov/zika> ou (O site da agência).

#####

Zika vírus confirmado em mosquitos em (Estado ou Município)

Resultados de laboratório confirmam o primeiro caso de infecção por zika vírus por transmissão de mosquito da região.

(Cidade, estado) - O (nome do estado/município) recebeu os resultados do teste de laboratório com a confirmação do primeiro caso de zika vírus por transmissão local, hoje, em (estado ou município). A pessoa infectada não reportou viagem a uma área com transmissão ativa confirmada do zika vírus, nem uma possível exposição por meio de transmissão sexual (sexo com uma pessoa infectada com zika). Este é o primeiro caso de infecção pelo zika vírus disseminado localmente por mosquitos em [estado ou se EUA]. O (Agência) está trabalhando junto aos Centros de Controle e Prevenção de Doenças (CDC) para investigar mais esta situação e está tomando providências para controlar a população de mosquitos e prevenir a disseminação de zika nesta área.

A transmissão local significa que mosquitos em áreas afetadas foram infectados com o zika vírus e podem disseminá-lo às pessoas. O CDC não pode prever em que extensão o zika vírus se propagará pelos Estados Unidos. Muitas áreas do país têm o tipo de mosquito que pode ser infectado e transmitir o zika vírus, por isso é importante tomar as providências para prevenir picadas de mosquitos e a disseminação do zika.

O (agência) e o CDC sugerem que as pessoas tomem as seguintes providências para se protegerem das picadas de mosquito: (Agentes públicos devem acessar www.cdc.gov/zika para as orientações mais atualizadas na prevenção do zika)

O (Estado/Agência) também está tomando as seguintes medidas para proteger as comunidades: [inserir as últimas medidas].

Muitas pessoas infectadas pelo zika vírus não apresentam sintomas ou apresentam apenas sintomas leves. Os sintomas mais comuns de zika são febre, erupção cutânea, dor articular e conjuntivite (olhos vermelhos). A doença é geralmente leve com sintomas que duram de alguns dias a uma semana.

No entanto, tem sido associada a graves defeitos congênitos em recém-nascidos de mulheres que foram infectadas com zika durante a gravidez.

O zika é transmitido às pessoas principalmente pela picada dos mosquitos infectados da espécie *aedes aegypti* e *aedes albopictus*. O zika também pode ser transmitido sexualmente por uma pessoa infectada a suas(seus) parceiras(os) sexuais.

Para obter mais informações sobre o zika, acesse <http://www.cdc.gov/zika> ou (O site da agência).

COMUNICAÇÃO DE RISCOS EM CRISES E EMERGÊNCIAS

O CDC tem modelos e ferramentas de Comunicação de riscos em crises e emergências (CERC) que podem ser adaptados e usados em caso de resposta de emergência. As ferramentas incluem:

- Lista de verificação das primeiras 48 horas
- Planejamento de um modelo de mensagem
- Planilha de planejamento da equipe
- Avaliação Especial das populações

Para obter mais informações sobre as ferramentas do CERC, acesse o site

<http://emergency.cdc.gov/cerc/resources/templates-tools.asp>.

O CERC oferece cursos on-line e materiais impressos e on-line. CERC os materiais incluem o manual completo do CERC de 2014, cartões para carteira, cartões em formato “Z” e guia rápido do CERC.

Cursos on-line e materiais podem ser encontrados no site

<http://emergency.cdc.gov/cerc/resources/index.asp>.

Como solicitar cópias impressas dos materiais do CERC

- 1) Acesse <http://emergency.cdc.gov/cerc/resources/index.asp>.
- 2) Selecione a opção "Formulário de Solicitação de Encomenda", localizado acima do item "Materiais Básicos do CERC".
- 3) Preencha as informações necessárias no Formulário de solicitação de encomenda e clique em "Enviar."
 - Um representante do programa CERC vai entrar em contato com você com sua confirmação.

Como se registrar para um curso on-line do CERC

- 1) Acesse <http://emergency.cdc.gov/cerc/training/index.asp>.
- 2) Escolha entre o "Treinamento do CERC" ou "Treinamento em influenza pandêmica do CERC" e clique em "Objetivos."
- 3) Clique no módulo e inicie o curso.

Para saber mais sobre o CERC e os recursos on-line disponíveis, acesse <http://emergency.cdc.gov/cerc>.

Seis princípios de uma efetiva Comunicação de riscos em crises e emergências

1. Seja o **Primeiro**
2. Seja **Preciso**
3. Seja **Veraz**
4. Exprese **Empatia**
5. Promova **Ações**
6. Demonstre **Respeito**



COMUNICAÇÃO DE RISCOS EM CRISES E EMERGÊNCIAS

Os seis princípios do CERC

Seja o Primeiro: Se é sua responsabilidade organizacional repassar a informação, faça o mais rápido possível. Se não puder, então explique as razões (por exemplo, são informações confidenciais) ou o processo que você está usando para obter as informações dos envolvidos.

Seja Preciso: Apresente fatos em abundância. Comunique às pessoas o que você sabe, como soube, conte a eles o que você não sabe e se você terá mais informações relevantes no futuro.

Seja veraz: Conte a verdade. Não oculte informações para evitar embaraços ou por causa de um possível “pânico” que dificilmente acontece. A incerteza é pior do que o desconhecimento - rumores são mais prejudiciais do que duras verdades.

Expresse Empatia: Reconheça em palavras o que as pessoas estão sentindo - isto gera confiança. “Nós sabemos que isto é preocupante.”

Promova Ações: Delegue atribuições às pessoas. Isso acalma a ansiedade e ajuda a restabelecer a ordem.

Demonstre Respeito: Trate as pessoas do jeito que você deseja ser tratado, do jeito que você quer que seus familiares e amigos sejam tratados, sempre. Mesmo quando decisões difíceis precisam ser comunicadas.

Para mais informações ou para solicitar materiais do CERC, entre em contato com Barbara Reynolds (PhD), do CDC, através do e-mail CERCrequest@cdc.gov

COMUNICAÇÃO DE RISCOS EM CRISES E EMERGÊNCIAS

Comunicação sobre o risco do zika: O que os líderes devem e não devem fazer

Expresse empatia. Empatia, a habilidade de entender a perspectiva do outro, permite que o líder assuma um papel fundamental no suporte, amparo e persuasão de outros em benefício dos envolvidos na emergência. Enquanto muitos líderes talvez acreditem que as normas sociais os impedem de expressar empatia, na verdade a pesquisa sugere que o relacionamento com os outros é a chave para conduzir outros a comportamentos pró-sociais, mesmo que as ações envolvem sacrifício. *“Como você, estamos preocupados com os mosquitos do zika que chegam aqui.”*

Estimule o sentimento da autoeficácia. A autoeficácia aumenta as decisões positivas de risco e os líderes podem influenciar a eficiência individual e do grupo. Demonstrar confiança na competência das outras pessoas pode elevar a autoeficácia bem como direcioná-las a realizar ações que o líder está certo de que muitas delas podem cumprir. *“Enquanto alguns aspectos do zika estão fora de nosso controle, há coisas que cada um de nós pode fazer para ajudar a prevenir a doença em nossa comunidade. Não manter água parada. Mesmo pequenas quantidades podem ser um terreno fértil para mosquitos.”*

Valorize a honestidade e sinceridade. Sem credibilidade, um líder não pode liderar. Pessoas vão procurar por justiça e moderação no uso do poder. Atualmente, a tecnologia da informação faz do ocultamento de informações algo perigoso e fútil, e os líderes vão colocar em risco a confiança dos outros. *“Temos que lutar juntos contra o zika, e isto significa que devemos compartilhar o que sabemos, na medida em recebermos estas informações.”*

Colabore. Organizações vão enfrentar crises, mas elas não precisam enfrentá-las sozinhas. Com planejamento eficaz e trabalho em conjunto, um líder terá as respostas necessárias delineadas e as redes de relacionamento necessárias para realizá-las. *“Sabemos que a preparação para lutar contra o zika não é um modelo único para todos. Sua contribuição é muito importante”.*

Entenda o papel da mídia. As pessoas buscam informações de várias fontes e os meios de comunicação influenciam as pessoas diretamente. O valor das fontes de informação depende da sua confiabilidade no fornecimento de informações úteis para as pessoas. Reconhecer a perspectiva da mídia em termos de “o que isso significa para mim?” é útil na elaboração de mensagens relevantes durante uma emergência.

Não fique invisível. Em um caso de emergência, o líder deve estar acessível e deve aparecer para compartilhar o risco. Não espere que as informações sejam conclusivas para começar a se pronunciar; em vez disso, lembre ao público que a situação é progressiva. A presença de um líder pode ser reconfortante para seus seguidores. *“Com base no que sabemos...”* **Não seja paternalista.** Dê poderes às pessoas e expresse sua confiança nelas. Tenha cuidado para não dar a entender que “você tem respostas para tudo” e que os fatos são muito difíceis para elas entenderem. Quando uma decisão for tomada, explique a base para essa decisão. Dê opções às pessoas, se possível.