

PLANO DE COMUNICAÇÃO DA PREFEITURA DE FORTALEZA

Durante convivência com Covid-19

FORTALEZA, JUNHO DE 2020



Prefeitura de
Fortaleza



Sumário

1. Introdução	3
2. Fundamentos e Diretrizes Gerais	4
3. Estratégia de Comunicação	5
4. Gestão e Monitoramento do Plano	7
ANEXOS.....	10

Introdução

Fortaleza passou pela fase de pico da Covid-19, doença causada pelo novo coronavírus, e agora avança na “Retomada Responsável das Atividades Econômicas e Comportamentais”, plano liderado pelo Governo do Estado, baseado em dados científicos e construído com especialistas. Pautada nesse plano estadual, a Prefeitura de Fortaleza normatizou as diferentes fases da retomada da Cidade e também construiu um plano para si, com foco nos serviços que presta à população. O “Plano de Retomada Plena dos Serviços Públicos de Fortaleza” orienta de forma consistente e responsável a retomada de serviços e projetos municipais que estavam paralisados ou ofertados de forma parcial.

Esse plano prevê uma forte Estratégia de Comunicação Corporativa, com foco no colaborador da Prefeitura, entendido aqui como o servidor, estagiário e prestador de serviço, especialmente os que retornam ao trabalho presencial, devendo assumir novas posturas e condutas para resguardar sua saúde e a do colega.

Com a pandemia do Novo Coronavírus, enquanto não houver uma vacina ou medicação definitiva, a sociedade precisa aprender a conviver com o vírus, as restrições que ele impõe, as novas condutas que enseja e as tendências que já se apresentavam e que foram aceleradas, como a virtualização de processos, o consumo online e o home office.

Nesse contexto, em que a construção de novos comportamentos é a única forma de prevenção à disseminação da doença, o papel da Comunicação é fundamental para orientar uma postura consciente, com base em informações oficiais, reforçando a mensagem de preservação da saúde, até que se consolide como um novo hábito.

A efetividade das medidas de prevenção à contaminação pela Covid-19 dependerá substancialmente do engajamento dos colaboradores. Desde a chegada ao ambiente de trabalho até o fim do expediente presencial, os profissionais que circulam pelos órgãos públicos municipais, elegíveis ao retorno conforme faseamento, deverão ser conscientizados sobre a importância das iniciativas individuais e coletivas de higiene e limpeza, bem como as indispensáveis ações de distanciamento social.

Portanto, ao longo do período de vigência do Plano, torna-se imperativa a adoção de uma estratégia de comunicação institucional assertiva, clara e inclusiva, que sensibilize os milhares de colaboradores dos órgãos municipais e os transforme em verdadeiros protagonistas no cumprimento das medidas e diretrizes estabelecidas pelo “Plano de Retomada Plena dos Serviços Públicos de Fortaleza”.

Neste documento, apresentamos o Planejamento de Comunicação, as diretrizes, objetivos, fluxos e plataformas definidos para as diferentes fases de retomada do trabalho presencial na Prefeitura de Fortaleza.

Objetivo

Promover a segurança do colaborador, no contexto de convivência com o Novo Coronavírus, reforçando orientações e condutas fundamentais para resguardar a saúde de quem retoma o trabalho presencial.

Objetivos Específicos

- Preservar a saúde do colaborador e de seus colegas de trabalho, fazendo chegar a todos informações fundamentais, com respaldo da área da Saúde.
- Consolidar um comportamento consciente, reforçando continuamente as orientações e dicas que traduzem na prática os cuidados que devem ser tomados.
- Contribuir com a adaptação do colaborador, sendo também canal de disseminação de procedimentos e regras definidas pela gestão municipal para o bom funcionamento dos diferentes regimes de trabalho vigentes.

Público

Colaboradores da Prefeitura de Fortaleza: servidores, estagiários e prestadores de serviço.

Fundamentos e diretrizes gerais

Para reforçar a responsabilidade de cada cidadão no enfrentamento ao Coronavírus, especialmente por seu alto potencial de transmissão, toda a Comunicação se dirige ao colaborador, chamando atenção para seu protagonismo e engajamento, determinantes no combate à disseminação da doença. A assinatura da campanha traz a seguinte mensagem: “A Saúde de todos depende de cada um”.

O Planejamento de Comunicação toma como base o “Plano de Retomada Plena dos Serviços Públicos de Fortaleza” e os decretos municipais nº 14.714, 14.699 e 14.695 e suas atualizações, que definem as medidas sanitárias e de distanciamento social para a prevenção contra o coronavírus.

A estratégia de comunicação também deve considerar o conteúdo já produzido pela Secretaria Municipal da Saúde desde o início da circulação do vírus em Fortaleza, especialmente as informações reunidas no site coronavirus.fortaleza.ce.gov.br.

Novos conteúdos serão produzidos ao longo do processo, a partir do feedback das Assessorias de Comunicação setoriais, dos pontos sensíveis que se apresentarem, de aspectos que demandem maior reforço e de diretrizes apontadas pelos faseamentos do “Plano de Retomada Plena dos Serviços Públicos de Fortaleza”.

Além do material com foco em informações gerais, como características da Covid-19, doença provocada pelo Coronavírus - formas de prevenção, sintomas e diagnóstico -, a campanha de comunicação deve contemplar orientações sobre o que fazer em caso de suspeita, reforçando as estratégias adotadas pela Administração Municipal para a triagem de possíveis suspeitos.

Deve-se ainda observar a relevância de materiais com orientações para o desenvolvimento do trabalho, como os recursos de tecnologia e tramitações virtuais, que diminuem a necessidade de deslocamentos e contato presencial.

Diretrizes Gerais

- A garantia do alcance dos objetivos pretendidos neste Plano está diretamente condicionada ao atendimento das diretrizes e ao efetivo compromisso das Assessorias de Comunicação setoriais em implantar o plano em seus respectivos órgãos.
- O esforço das assessorias deve buscar contemplar todos os servidores de sua pasta, garantindo distribuição de materiais impressos e virtuais para todos os colaboradores, observando as diversas sedes do órgão, mantendo atualizados os mailings de email e investindo na adesão aos grupos de WhatsApp.
- O Plano de Comunicação observará as fases do “Plano de Retomada Plena dos Serviços Públicos de Fortaleza”, as quais definirão a forma de retomada dos serviços e atividades municipais até o retorno presencial pleno, considerando a dinâmica dos indicadores relativos à Covid-19 em Fortaleza em estreita compatibilidade com as definições e diretrizes do plano “Retomada Responsável das Atividades Econômicas e Comportamentais”, liderado pelo Governo do Estado.

Estratégia de comunicação

Com foco no colaborador, objetivando sensibilizá-lo e discipliná-lo, tornando-o atento às novas regras de conduta e higiene, a Comunicação deve trazer informações essenciais, de forma objetiva, com respaldo da área da Saúde e com base no “Plano de Retomada do Município”.

A produção das peças fica concentrada na Sepog e na Coordenadoria de Publicidade para assegurar a padronização da identidade visual e a qualidade do conteúdo. Todo material da campanha depende de aprovação da Coordenadoria de Publicidade, da Secretaria do Governo (Segov).

Plataformas

1. Digital

A garantia do alcance dos objetivos pretendidos neste Plano está diretamente condicionada ao atendimento das diretrizes e ao efetivo compromisso das Assessorias de Comunicação setoriais em implantar o plano em seus respectivos órgãos.

Sendo assim, os seguintes meios virtuais – canais oficiais (como o Canal do Servidor e as Intranets), grupos de WhatsApp, emails e descansos de tela -, serão o principal canal de comunicação ao longo do desenvolvimento do Planejamento de Comunicação para a Retomada dos Serviços Públicos Municipais, especialmente nos faseamentos 3, 4 e 5.

1.1 Cartilha

O primeiro material, a Cartilha de Orientações ao Colaborador da PMF, deve estar disponível já na fase 01, com prazo máximo do dia 22 de junho. O documento deve concentrar todas as informações e orientações necessárias para preservar a saúde de seus colaboradores e dar-lhes maior segurança na realização de atividades presenciais.



1.2 Canal do Servidor/Intranet/Grupos de WhatsApp/Grupos de Email

As informações publicadas na cartilha e cartazes devem ser desmembradas em diversas peças para os canais citados acima: Canal do Servidor, Intranet, grupos de WhatsApp e de email, respeitando as especificidades de cada formato.

Outros conteúdos serão produzidos, à medida que novas demandas se apresentem e que se identifiquem os maiores entraves e pontos que devem ser melhor trabalhados no desafio do trabalho presencial.

Ressaltamos que o Canal do Servidor deve concentrar todo o material e orientações.

2. Sinalização

Recriar antigos hábitos, que já são automáticos, requer tempo e reforço na informação. As sinalizações permanentes em locais estratégicos relembram as orientações específicas de conduta nos diversos ambientes.

Para a primeira fase da retomada, de 22 de junho a 5 de julho, serão distribuídos os avisos abaixo, em placas de PVC. O envio será feito para as Coordenadorias Administrativo-Financeiras dos órgãos, em articulação com as Assessorias de Comunicação.

3. Impresso

Para alcançar os colaboradores que irão trabalhar presencialmente, o uso de cartazes ainda é estratégico. Garante maior visibilidade das informações indispensáveis.

Com esse conceito - “A Saúde de todos depende de cada um” - uma primeira série de cartazes com informações básicas sobre o Coronavírus, desenvolvida pela Coordenadoria de Publicidade e Propaganda, da Secretaria de Governo, deve ser distribuída em todos os órgãos da PMF. O foco desse primeiro pacote é no uso de máscaras, higienização das mãos, condutas adequadas, características da doença e o que fazer em caso de suspeita. (ver Anexo I)

A princípio, não devem ser confeccionados novos pacotes, apenas se houver demanda relevante de novos conteúdos que não possam chegar com efetividade pelos canais digitais.

Distribuição

Os materiais impressos deverão ser enviados para as Coordenadorias Administrativo-Financeiras dos órgãos, que contam com servidores trabalhando presencialmente, diariamente. A Assessoria de Comunicação, em articulação com as Coafis, ficará responsável pela fixação do material impresso, levando em conta que tem a expertise para escolher os melhores locais para isso. Ressaltamos que os materiais devem cobrir todas as sedes administrativas dos órgãos.

Os materiais digitais chegarão direto para as Assessorias de Comunicação. Os materiais impressos e sinalizações podem chegar via Coafi e/ou Ascom.

Gestão e monitoramento do plano

A gestão do Plano de Comunicação Corporativo estrutura-se de forma a garantir a padronização das mensagens e da identidade visual das peças. O cuidado com a qualidade das informações é imprescindível para alcançar o objetivo do Plano de formar novas condutas e orientar um comportamento seguro do servidor.

Nesse sentido, a retaguarda do Comitê Gestor do Plano de Retomada dos Serviços Públicos Municipais, que conta com membros da Secretaria da Saúde, é imprescindível para o repasse de informações oficiais, corretas e de base científica.

Quanto à identidade visual, o componente estético e de organização das informações tem função fundamental na recepção da mensagem e permite identificar tratar-se de uma peça da campanha desse Plano de Comunicação.

Sendo um plano corporativo, voltado para os colaboradores internos da Prefeitura, a coordenação fica a cargo da Assessoria de Comunicação da Secretaria do Planejamento, Orçamento e Gestão (Sepog), pasta também responsável pelo “Plano de Retomada dos Serviços Públicos Municipais” e pelas políticas corporativas da PMF.

A Assessoria de Comunicação da Sepog terá a retaguarda da Coordenadoria de Publicidade e da Coordenadoria de Comunicação Social, da Secretaria do Governo (Segov).

A produção dos materiais será da Coordenadoria de Publicidade e/ou da Sepog. Quando a peça for criada pela Sepog, dependerá de aprovação da Coordenadoria de Publicidade.

Eventualmente, as Assessorias de Comunicação setoriais poderão desenvolver peças pontuais, que não serão utilizadas por todos os órgãos, desde que seja observada a identidade visual e haja aprovação da Coordenadoria de Publicidade.

As Assessorias de Comunicação setoriais tem papel de implantar o plano em seus órgãos e demandar peças e conteúdos que percebam necessários, à Sepog.

Responsabilidade do Comitê Gestor: aprovação de todo conteúdo veiculado, exceto os que não trazem informações, são apenas derivações de uma peça principal, por exemplo, o banner de Intranet para divulgar a Cartilha de Orientações ao Colaborador.

Responsabilidade do Comitê Gestor: aprovação de todo conteúdo veiculado, exceto os que não trazem informações, são apenas derivações de uma peça principal, por exemplo, o banner de Intranet para divulgar a Cartilha de Orientações ao Colaborador.

Responsabilidade da Coordenadoria de Comunicação: funciona como consultora quando houver dúvidas sobre abordagem e linguagem da Comunicação.

Coordenadoria de Publicidade: criação dos materiais e aprovação de qualquer peça inserida na campanha.

Assessoria de Comunicação da Sepog: produção de briefings de novas peças a cada fase; desenvolvimento de peças; acompanhamento das Assessorias de Comunicação Setoriais; recebimento e encaminhamento de demandas junto a outras instâncias do Plano de Comunicação.

Assessoria de Comunicação das setoriais: implantação da campanha, feedbacks sobre engajamento, dificuldades e novas demandas, reportando à Sepog.



ANEXO I

MATERIAIS JÁ CRIADOS

VIRTUAIS

Cards Whatsapp/E-mail e Wallpaper

A SAÚDE DE TODOS DEPENDE DO CUIDADO DE CADA UM

Quem vai trabalhar presencialmente, pode agilizar sua entrada preenchendo o Formulário de acesso ao Órgão pelo link retoma.fortaleza.ce.gov.br

Por telefone, você pode falar com seu Coafi/RH ou com a Central de Atendimento 156.



Use sempre sua máscara

A saúde de todos depende do cuidado de cada um



A máscara é de uso individual



Lave bem as mãos antes de usar



Ela deve cobrir boca e nariz

- Use máscara o tempo todo. Troque a cada 2 horas ou quando ficar úmida.
- Se você esqueceu ou não tem a máscara, solicite-a na recepção do órgão.
- Leve máscara extra e guarde numa embalagem limpa.
- Amarre os elásticos acima das orelhas e abaixo da nuca.
- Lave após cada uso, deixando de molho por meia hora em uma mistura de uma colher de sopa de água sanitária para um litro de água. Enxágüe com água e sabão, passe com ferro e guarde num saco limpo.
- Lembre-se de sempre manuseá-la pelas tiras.

Saiba mais em: servidor.fortaleza.ce.gov.br



E se eu sentir algum sintoma?

A saúde de todos depende do cuidado de cada um

Ausente-se imediatamente do trabalho.

Comunique seu órgão por um dos canais abaixo:

- Retoma.fortaleza.ce.gov.br
- Telefone do seu Coafi/RH
- Central de Atendimento 156.


Procure um serviço de saúde

Teleconsulta IPM

Todos os servidores contam com o plantão médico virtual do IPM para primeiras orientações, atestados, receitas e pedidos de exame, de acordo com protocolo.

- Você tem 3 dias para enviar o atestado para o RH
- Cuide-se! Beba água, repouse, siga as orientações médicas e isole-se em casa.

Acesse em servidor.fortaleza.ce.gov.br



O que você precisa saber?

A saúde de todos depende do cuidado de cada um

Transmissão

De uma pessoa doente para outra ou por contato próximo por meio de:



Toque ou aperto de mão



Gotículas de saliva



Contato com objetos ou superfícies contaminadas



Espiro



Tosse

Sintomas



Febre



Dores no corpo



Cefaleia persistente (dor de cabeça)



Dor abdominal, diarreia, vômitos, perda ou redução do paladar



Tosse, secreção nasal, dor na garganta, perda ou redução do olfato



Adinamia (fraqueza, indisposição, moleza)

Teleconsulta IPM

Todos os servidores contam com o plantão médico virtual para primeiras orientações, atestados, receitas e pedidos de exame, de acordo com protocolo. Acesse pelo Canal do Servidor.

Saiba mais em: servidor.fortaleza.ce.gov.br



VIRTUAIS

Cards Whatsapp/E-mail e Wallpaper

Cuidados na rotina

novas práticas de **higiene e conduta**

- Fique atento para não levar as mãos à boca, olhos e nariz.
- Acostume-se a higienizar as mãos com frequência, em intervalos regulares, especialmente ao sair da sala e retornar. Dê preferência a lavar com água e sabão. Quando não for possível, utilize álcool 70%, que estará disponível em todas as salas e áreas comuns.



🔍 Saiba mais em: servidor.fortaleza.ce.gov.br



Cuidados na rotina

novas práticas de **higiene e conduta**

- Prefira as escadas. Os elevadores funcionarão com 1/3 de sua capacidade. Se tiver que usar, mantenha a distância.
- Se puder, mantenha o cabelo preso, não use joias e relógios. Para os homens, recomenda-se não usar barba.
- Procure manter a hidratação e a alimentação saudável como forma de manter a imunidade pessoal.



🔍 Saiba mais em: servidor.fortaleza.ce.gov.br



Cuidados na rotina

novas práticas de **higiene e conduta**

- Mantenha distância mínima de 2m de outras pessoas e evite aglomerações.
- Limpe com regularidade seus objetos de uso pessoal ao longo do dia: celulares, garrafas de água, copos, etc. No caso de garrafas térmicas e geláguas, as mãos devem ser higienizadas antes e depois do uso.
- Antes de começar a trabalhar, higienize sua área de trabalho e objetos de uso pessoal, como mesas, braço das cadeiras, computador, teclado e mouse, com álcool 70%. Desligue os equipamentos e limpe o excesso.



🔍 Saiba mais em: servidor.fortaleza.ce.gov.br



Novos comportamentos

A saúde de todos depende do cuidado de cada um

Fique atento às regras de uso do refeitório.

- Obedeça aos turnos pré-estabelecidos para evitar aglomerações e garantir o distanciamento de 2 metros.
- Permaneça somente o tempo necessário para a refeição.
- Tome o devido cuidado com a higienização das mãos e objetos pessoais.
- Usou microondas, tocou na geladeira? Higienize as mãos antes e depois do uso.
- Recomenda-se o consumo de alimentos e bebidas apenas em locais preparados e destinados a isso.



🔍 Saiba mais em: servidor.fortaleza.ce.gov.br



VIRTUAIS

Cards Whatsapp/E-mail e Wallpaper

Novos comportamentos

A saúde de todos depende do cuidado de cada um

- Reuniões virtuais, mesmo entre servidores que estão em regime presencial, devem ser priorizadas.
- No caso de utilização de Transporte Corporativo, solicite ao motorista que mantenha as janelas abertas. Quando o ar condicionado for necessário, deve ser evitada a recirculação interna do ar.

Saiba mais em: servidor.fortaleza.ce.gov.br




Novos comportamentos

A saúde de todos depende do cuidado de cada um

- Evite ao máximo usar objetos compartilhados como telefone, terminal de ponto e impressoras. Quando for necessário, higienize a mão antes e depois.
- Nunca compartilhe: copos, pratos e talheres.
- Mantenha as salas ventiladas com as janelas e portas abertas, evitando o uso constante do ar condicionado. Isso melhora a circulação do ar e evita que as pessoas precisem tocar na maçaneta.

Saiba mais em: servidor.fortaleza.ce.gov.br



A saúde de todos depende do cuidado de cada um!

Acesse a Cartilha de **ORIENTAÇÕES** ao Colaborador, em:
servidor.fortaleza.ce.gov.br



IMPRESSOS

Cartazes

Coronavírus

A saúde de todos depende do cuidado de cada um.

Quais os sintomas?

Febre, moleza no corpo, tosse, coriza, dor de garganta, calafrio, perda de olfato e paladar e falta de ar.

Posso estar com COVID-19. O que faço?

- Comunique ao RH do seu órgão por meio do formulário disponível em retorna.fortaleza.ce.gov.br ou por telefone ou, ainda, pela central de atendimento 156.
- Afaste-se imediatamente do trabalho.
- Procure atendimento médico.

Teleconsulta IPM

O IPM disponibiliza serviço remoto com médicos de plantão para consultas de urgência e primeiras orientações, exclusivo para suspeita de COVID-19.

Por meio da plataforma eletrônica, os médicos de plantão podem receitar remédios, solicitar exames e fornecer atestado (conforme protocolo). Todos os dias, das 7h às 19h, para TODOS OS SERVIDORES DA PMF.

Para acessar a Teleconsulta IPM, entre em: servidor.fortaleza.ce.gov.br

Saiba mais em: servidor.fortaleza.ce.gov.br

Prevenção, a melhor arma na luta contra o Covid-19.

A saúde de todos depende do cuidado de cada um.

- ✓ Lave sempre as mãos com atenção.
- ✓ Use álcool gel 70% na rua e no transporte público.
- ✓ Fique atento para não tocar olhos, boca e nariz.
- ✓ Cubra nariz e boca com o cotovelo ao espirar ou tossir.
- ✓ Evite aglomerações e mantenha distância de 2 metros de outras pessoas.
- ✓ Não compartilhe objetos pessoais.
- ✓ Limpe frequentemente seus objetos de uso pessoal: celulares, chaves, garrafas de água, copos.
- ✓ Mantenha os ambientes bem ventilados.
- ✓ Preferencialmente mantenha os cabelos presos.
- ✓ Evite usar bijuterias, joias, anéis, relógios e outros adereços.

Saiba mais em: servidor.fortaleza.ce.gov.br

Lave bem as mãos

A saúde de todos depende do cuidado de cada um.

Lave sempre que puder e, principalmente, ao chegar da rua, ao sair da sala e ao pegar em objetos compartilhados.

- 1 Utilize álcool em gel 70% ou água com sabão
- 2 Dorso da mão
- 3 Dorso da mão
- 4 Espaço entre os dedos
- 5 Polegar
- 6 Articulação
- 7 Unhas e extremidades dos dedos
- 8 Punhos
- 9 Pronto!

Repita cada movimento 10 vezes.
A lavagem deve durar, pelo menos, 20 segundos.

Saiba mais em: servidor.fortaleza.ce.gov.br

Uso obrigatório de máscara.

- 1 A máscara é de uso obrigatório
- 2 Toque o máximo quando retirar a máscara
- 3 Lave bem as mãos antes de usar
- 4 Lave a máscara entre o uso
- 5 Lave a máscara entre o uso
- 6 Lave a máscara entre o uso
- 7 Lave a máscara entre o uso

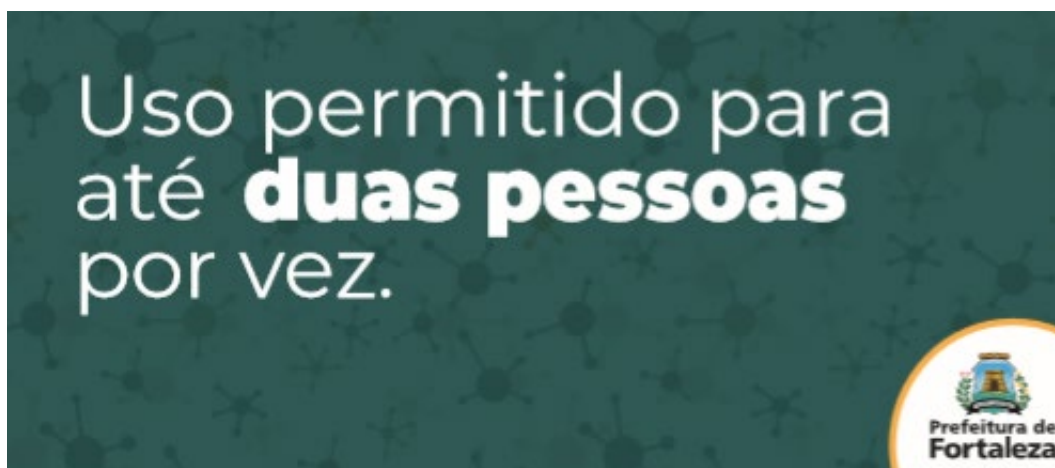
Saiba mais em: servidor.fortaleza.ce.gov.br

SINALIZAÇÃO

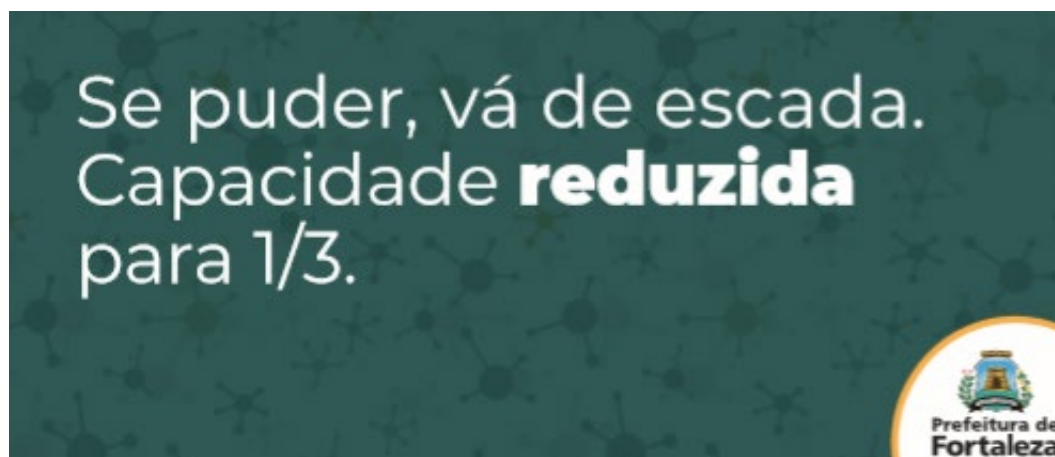
MÁSCARA



BANHEIROS



ELEVADORES

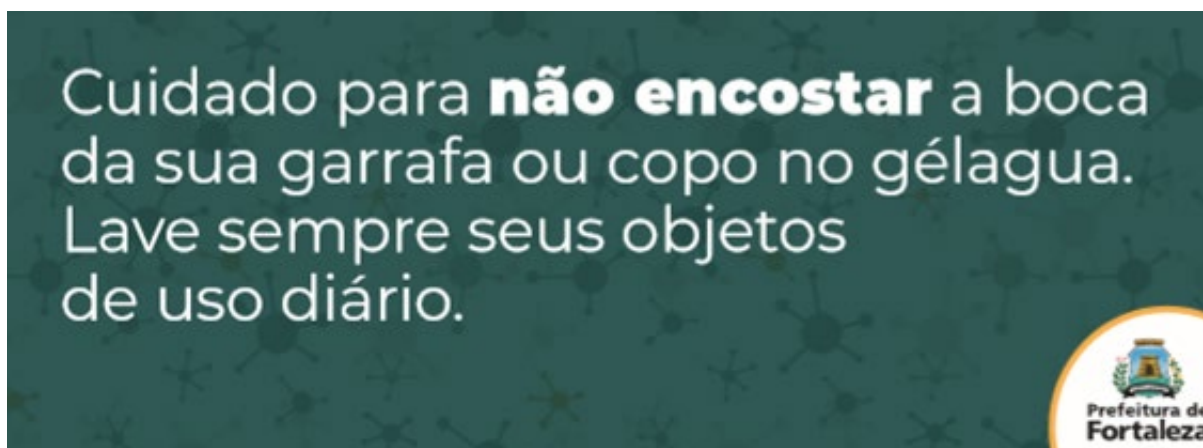


SINALIZAÇÃO

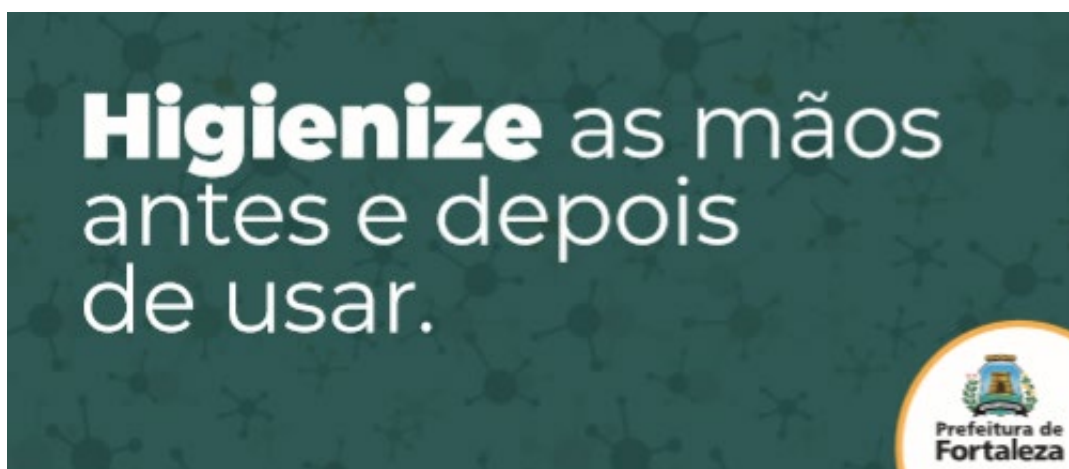
ESCADAS



GELÁGUA



IMPRESSORAS



SINALIZAÇÃO

PONTO ELETRÔNICO

Limpe o dedo antes e depois de bater o ponto. **Mantenha distância**, se houver outra pessoa por perto.



REFEITÓRIOS

Lave as mãos. Cuidado com objetos compartilhados. Mantenha distância mínima de 2 metros de seus colegas.



SINALIZAÇÃO

DISPENSADOR DE ÁLCOOL GEL



TOTEM DE ÁLCOOL GEL



TAPETE HIGIÊNICO



ATENÇÃO

Marcações de piso – como as utilizadas para demarcar filas e posicionamento em elevadores, por exemplo -, serão produzidas pelos próprios órgãos. Abaixo, seguem imagens da sinalização feita na Sepog, como referência. As sinalizações de assento proibido e permitido e de marcação do piso do elevador serão enviadas apenas em arquivo digital, para que cada órgão providencie a impressão de acordo com sua necessidade.

DISTANCIAMENTO RECEPÇÃO



DISTANCIAMENTO ESPERA



REFEITÓRIO



FILA ELEVADOR



FILA ELEVADOR

