

Nome do protocolo: Comunicação em emergência de saúde pública	Atualizado em: 10/09/2019	Número: 05	Responsável: Anvisa, Administração Aeroportuária, demais instituições do SUS e Companhias Aéreas.
Propósito:	Estabelecer responsabilidades e a estratégia de divulgação de informações relativas ao evento de saúde pública aos viajantes, comunidade aeroportuária, público externo e imprensa.		
Âmbito:	Aeroporto		
Prioridades:	<ul style="list-style-type: none"> a) Mitigar o risco de disseminação da doença por meio da comunicação de risco; b) Evitar a divulgação de informações divergentes pelos diversos atores envolvidos na resposta ao evento; c) Estabelecer uma relação de confiança entre a equipe envolvida na resposta ao evento, o responsável pela aeronave e viajantes; d) Orientar o comandante da aeronave e tripulantes a tomarem decisões por meio da disponibilização de informações claras, completas e fundamentadas aos passageiros; e) Sensibilizar e influenciar o comportamento do comandante da aeronave e viajantes envolvidos no evento de saúde pública de forma a assegurar a adequada aplicação das medidas de controle, prevenção e monitoramento; f) Manter o comandante da aeronave e viajantes informados e atualizados quanto a natureza e risco do evento de saúde pública em curso, medidas de controle, prevenção e monitoramento adotadas pela Autoridade Sanitária; g) Fornecer informações claras, confiáveis e em tempo oportuno acerca do evento de saúde pública para a comunidade aeroportuária, familiares e imprensa. 		
Normas de segurança:	RDC nº 21 de 28/03/2008 Regulamento Sanitário Internacional, aprovado pelo congresso Nacional pelo Decreto Legislativo nº 395/09		
Ações conjuntas de preparação:	<ul style="list-style-type: none"> • Elaboração de informes para comunicação de risco, medidas de controle, medidas de prevenção e ações de monitoramento do evento de saúde pública em curso. • Definição prévia das áreas para o atendimento (familiares, imprensa, etc). 		
Notas:	<ul style="list-style-type: none"> • Caso haja informe específico, de acordo com a emergência, o mesmo será divulgado oportunamente. • Identificar um único porta-voz com a imprensa, a fim de concentrar as informações em uma única pessoa e evitar ruídos. 		
Ações previstas no protocolo:	<p>À administração aeroportuária compete:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Fornecer, por meio de sua assessoria de imprensa, suporte técnico e operacional para comunicação de risco aos viajantes, imprensa, comunidade aeroportuária e familiares; • Disponibilizar espaço com estrutura para atendimento à imprensa, comunidade aeroportuária e familiares; 		

- Participar com a Anvisa de atendimento à imprensa, familiares e comunidade aeroportuária;
- Divulgar informes disponibilizados pela Anvisa sobre a avaliação de risco do evento, medidas de prevenção, controle e monitoramento adotadas pela equipe de resposta durante o período de ocorrência do evento no ponto de entrada;
- Distribuir material informativo e disponibilizar em suas ferramentas de comunicação oficial (sites, e-mails, redes sociais, banners e etc) orientações de saúde aos viajantes e à comunidade aeroportuária;
- Quando disponível, veicular por meio do sistema de som do terminal de passageiros informes sonoros solicitados pela Anvisa;
- Quando solicitado ou por exigência do cenário/natureza do evento, apoiar e realizar entrevistas ou coletivas de imprensa, definindo previamente com a Anvisa os responsáveis por transmitir informações à imprensa (portavozes);
- Monitorar rumores e notícias divulgadas nos meios de comunicação e redes sociais acerca do evento, avaliando com a Anvisa a necessidade de resposta oficial.

A Anvisa compete:

- Articular com a administração aeroportuária e demais órgãos de saúde envolvidos na resposta ao evento a elaboração de informes e comunicados direcionados ao comandante da aeronave, viajantes, imprensa, comunidade aeroportuária e familiares;
- Elaborar e fornecer à administração do terminal os informes e avisos a serem divulgados as empresas aéreas, comandantes, viajantes, imprensa, comunidade aeroportuária e familiares;
- Manter comunicação com os viajantes embarcados e contactantes sobre o evento de saúde em curso, informando-os e atualizando-os acerca da avaliação de risco, medidas de prevenção, controle e monitoramento adotadas para resposta ao evento;
- Disponibilizar ao comandante da aeronave e administradora/empresa aérea *speech* que deverá ser utilizado a bordo e/ou sala de entrevista/triagem para comunicação do evento de saúde em curso e para divulgação e atualização das medidas de prevenção, controle e monitoramento adotadas pela Autoridade Sanitária;
- Submeter à Assessoria de Comunicação da Anvisa os pedidos de entrevista ou de participação em coletivas de imprensa, cabendo a essa avaliar a pertinência, identificar a fonte adequada (porta voz Anvisa), bem como orientar e acompanhar a interlocução com os veículos de comunicação;
- Realizar atendimento à comunidade aeroportuária e familiares quando requerido pelos atores envolvidos ou quando o cenário do evento exigir;
- Realizar a comunicação/notificação (CIEVS, VE, CVPAF, CRPAF, GGPAF, GIMTV, demais postos envolvidos) de acordo com o fluxo estabelecido e demais orientações específicas pertinentes.

Demais instituições do Sistema Único de Saúde (CIEVS, Vigilância Epidemiológica, Lacen e etc)

- Manter comunicação com a Anvisa durante o evento em curso de forma a transmitir informações preliminares coletadas durante o processo de investigação epidemiológica que poderão impactar no estabelecimento de medidas de prevenção e controle, formulação de exigências sanitárias;
- Formalizar à Anvisa, durante e/ou após finalização dos trabalhos a bordo, as recomendações técnicas para resposta ao evento de saúde pública em curso, em especial quando tratar-se de medida restritiva que interfira no tráfego e comércio internacional;
- Participar da elaboração de informes para comunicação de risco, medidas de controle, medidas de prevenção e ações de monitoramento do evento de saúde pública em curso;
- Participar com a Anvisa e administração aeroportuária de atendimento à imprensa, familiares e comunidade portuária;
- Após conclusão do processo de investigação epidemiológica, encaminhar ao posto local da Anvisa relatório final da investigação que providenciará envio das conclusões e eventuais laudos clínicos ou ambientais ao meio de transporte;

Aos operadores de aeronaves compete:

- Comunicar imediatamente ao COE do aeroporto as anormalidades clínicas ocorridas a bordo de aeronave e os casos suspeitos detectados pelos funcionários em outros locais do aeroporto, por exemplo, no momento do *check-in*;
- Anunciar *speech* na aeronave afetada quando solicitado pela Autoridade Sanitária;
- Colaborar com a Anvisa na divulgação de informações aos viajantes, na sala de entrevista/triagem;
- Realizar atendimento aos familiares, em conjunto com a Administradora e outros atores envolvidos.