

# Documento de orientação para políticas da OMS: gestão da infodemia relacionada à COVID-19

14 de setembro de 2022

# OPAS



Organização  
Pan-Americana  
da Saúde



Organização  
Mundial da Saúde  
EQUIPAMENTO REGIONAL PARA AS AMÉRICAS

## Pontos fundamentais

- Capacitar profissionais de saúde, que muitas vezes são a fonte de informação em saúde na qual as pessoas mais confiam, para melhorar sua capacidade de identificar e lidar com informações falsas sobre saúde.
- Adaptar iniciativas de saúde, informação e letramento digital para populações específicas e buscar desmentir informações falsas antes que sejam amplamente divulgadas por mídias digitais e outros canais.
- Procurar desenvolver informações de alta qualidade e acessíveis sobre tópicos de saúde em diferentes formatos digitais e concebidos para serem reutilizados, remixados e compartilhados, e para permitir rápida difusão digital pelas redes sociais.
- Estabelecer uma força de trabalho de *insights* sobre a infodemia para gerar perspectivas sobre ela e responder rapidamente, se necessário, por meio da capacitação de pessoal para desempenhar essas funções e assegurar que essa função esteja claramente associada e alinhada aos esforços de comunicação de risco e envolvimento da comunidade.

## Introdução

Mais de 2 anos e meio desde os primeiros casos notificados de COVID-19, a pandemia continua sendo uma emergência global em fase aguda. Milhões de pessoas continuam sendo infectadas a cada semana pelo SARS-CoV-2, e nos primeiros oito meses de 2022 ocorreu mais de um milhão de mortes por COVID-19 ([Painel de COVID-19 da OMS](#)). Com acesso às ferramentas existentes para salvar vidas e seu uso adequado, a COVID-19 pode se tornar uma doença controlável, com morbimortalidade significativamente reduzida. É possível salvar vidas e meios de subsistência, mas ainda há trabalho a ser feito nesse sentido.

A Organização Mundial da Saúde (OMS) reconhece os desafios que os países enfrentam para manter sua resposta à COVID-19 ao mesmo tempo em que enfrentam desafios concorrentes de saúde pública, conflitos, mudança do clima e crises econômicas. A OMS continua auxiliando os países a ajustar suas estratégias de combate à COVID-19 para refletir os êxitos obtidos até o momento e alavancar o que foi aprendido com as respostas nacionais.

Para auxiliar os esforços nacionais e globais para acabar com a emergência de COVID-19 no mundo inteiro, em 2022 a OMS atualizou o [Plano mundial de preparação, prontidão e resposta à COVID-19](#) e definiu dois objetivos estratégicos. Primeiro, reduzir a circulação do SARS-CoV-2, protegendo os indivíduos, especialmente os mais vulneráveis com risco de doença grave ou exposição ocupacional ao vírus. Isso reduzirá a pressão evolutiva sobre o vírus e a probabilidade de surgimento de futuras variantes, e reduzirá também a carga sobre os sistemas de saúde. Segundo, prevenir, diagnosticar e tratar a COVID-19 para reduzir a morbimortalidade e as sequelas a longo prazo. O plano da OMS prevê também a pesquisa, o desenvolvimento e o acesso equitativo a contramedidas eficazes e suprimentos essenciais.

Reconhecendo que os países estão em situações diferentes com relação à COVID-19 devido a uma série de fatores, tais como diferenças no nível de imunidade da população, confiança do público em geral, acesso a diagnósticos, terapias, vacinas e equipamentos de proteção individual contra a COVID-19 e sua utilização, e desafios apresentados por outras emergências sanitárias e não sanitárias, a OMS criou um pacote de seis breves documentos para políticas. Esses documentos visam a ajudar os países na atualização de suas políticas para se concentrarem nos aspectos críticos do manejo das ameaças tanto agudas como de longo prazo relacionadas à COVID-19, ao

mesmo tempo em que consolidam as bases para uma infraestrutura de saúde pública mais forte ([Fortalecendo a Arquitetura Mundial para a Preparação, Resposta e Resiliência a Emergências de Saúde](#)).

Os documentos de orientação para políticas descrevem as ações essenciais que os formuladores de políticas dos níveis nacional e subnacional podem implementar com relação aos seguintes aspectos: testagem de COVID-19, manejo clínico da COVID-19, cumprimento das metas de vacinação contra a COVID-19, manutenção das medidas de prevenção e controle de infecções para COVID-19 nos estabelecimentos de saúde, geração de confiança por meio de comunicação de risco e envolvimento da comunidade, e gestão da infodemia de COVID-19. Este documento de orientação para políticas tem como foco a gestão da infodemia no contexto da COVID-19 ([link para os seis documentos](#)).

## Finalidade deste documento

Este documento (assim como os outros cinco documentos de orientação para políticas sobre a COVID-19) fornece uma breve visão geral das principais ações aconselháveis para os Estados Membros, com base nas recomendações publicadas na orientação técnica da OMS sobre a COVID-19. Ele também exprime a necessidade de financiamento sustentado e de uma força de trabalho capacitada, protegida e respeitada para manter essas ações que salvam vidas no contexto de emergências sanitárias e não sanitárias concorrentes. Além disso, reconhece a necessidade de fortalecer a resposta a curto e longo prazo à COVID-19 em relação a outras questões urgentes de saúde pública.

## Ações essenciais a serem consideradas pelos Estados Membros no ajuste de suas políticas relacionadas à COVID-19

A gestão da infodemia utiliza ferramentas e técnicas para reduzir e mitigar os malefícios das informações falsas sobre saúde. A infodemia relacionada à COVID-19 é caracterizada pelo excesso de informações — incluindo informações incorretas ou desatualizadas — compartilhadas digitalmente, de pessoa a pessoa e por outros meios e canais de comunicação (1,2,3,4). A interconexão mundial e a digitalização permitem que esses tipos de informação viajem mais longe e mais rapidamente do que antes, levando informações que muitas vezes não são idôneas, oportunas ou relevantes para as populações. Essa infodemia pode causar confusão, falta de confiança nas autoridades sanitárias e danos para a saúde (1,2,3,4).

No ambiente moderno de informação digital, a difusão e a divulgação de informações sobre saúde é insuficiente para atingir ou convencer todas as pessoas a aderir às recomendações de saúde pública, mesmo durante emergências quando é preciso, por exemplo, uma adesão elevada para interromper um surto ou prevenir morbidade e mortalidade (4). Sem uma estratégia mais efetiva de gestão da infodemia encabeçada pelas autoridades sanitárias, a maioria das pessoas pode encontrar dificuldades em diferenciar as informações corretas das incorretas e optar por seguir as devidas orientações de saúde. Na ausência de uma estratégia de gestão da infodemia, as pessoas podem desconfiar do governo e da resposta de emergência e buscar diagnósticos ou tratamentos não baseados em evidências. Além disso, podem estigmatizar as pessoas que procuram atendimento de saúde ou os profissionais de saúde, ou promover a violência contra eles (1,4,7,9).

### Capacitar profissionais de saúde para melhorar sua capacidade de identificar e lidar com informações falsas sobre saúde

Expandir a formação pré-serviço e em serviço e a educação continuada para incluir técnicas baseadas em evidências para ouvir as preocupações dos pacientes e resolvê-las, e técnicas de gestão de informações falsas. Será importante fornecer guias de uso atualizados e outras ferramentas e recursos para lidar com narrativas que espalham informações falsas e responder perguntas frequentes (1,3,11,12,13,14,15).

Os funcionários, incluindo agentes comunitários de saúde, promotores da saúde, assistentes sociais e outros profissionais com cargos relacionados, devem ser capacitados para lidar com mal-entendidos e informações falsas sobre saúde *on-line* e *off-line* nos locais onde interagem com membros da comunidade, utilizando os programas de saúde e as capacidades existentes (1,3,11,12,13,14,15). Além disso, os funcionários pertinentes devem receber formação em técnicas e abordagens de monitoramento dos indicadores relacionados à infodemia (5,6,8,9,10).

## Adaptar iniciativas de saúde, de informação e de letramento digital

Muitos tipos diferentes de comunidades são suscetíveis aos efeitos das informações falsas sobre saúde. Grupos vulneráveis (como migrantes, comunidades minoritárias e populações de difícil acesso) estão especialmente em risco devido ao acesso limitado a fontes de informações idôneas e precisas. Isso pode diminuir o acesso e a adesão aos cuidados de saúde, que podem já ser limitados. É importante identificar comunidades vulneráveis que sejam particularmente afetadas pelas informações falsas sobre saúde e identificar estratégias apropriadas para apoiar a resiliência. As principais estratégias de gestão da infodemia baseada na comunidade incluem desenvolver a resiliência da comunidade com relação a informações falsas sobre saúde usando abordagens entre pares e aproveitar redes sociais locais (*on-line* e *off-line*) nas quais as comunidades se sintam empoderadas para rastrear e abordar, elas mesmas, as informações falsas dentro dos próprios espaços comunitários (1,5,6,8,9,10).

As informações falsas prosperam quando as pessoas não conseguem encontrar informações sobre saúde precisas de fontes nas quais confiem com facilidade. Esses vazios de informação são evitáveis e, se forem detectados logo no início, podem ser rapidamente preenchidos com informações de saúde idôneas e adaptadas para uma população específica. Essa é a estratégia de prevenção mais efetiva para reduzir o impacto das informações falsas sobre saúde durante uma emergência (1,5,6,8,9,10).

As narrativas, percepções e motivações das comunidades evoluem rapidamente. Respostas tardias podem ser ineficazes e até mesmo contraproducentes ao corroerem a confiança no governo e na resposta de emergência. Para evitar essa armadilha, é vital identificar rapidamente as fontes de confusão e descobrir como as pessoas estão buscando informações sobre saúde e como atender efetivamente às suas necessidades de informação. Conforme as narrativas da comunidade evoluem, é possível utilizar evidências para corrigir o rumo da programação de recursos de comunicação e respostas de emergência (1,5,6,8,9,10).

Uma abordagem útil é desenvolver uma árvore de decisão para guiar o monitoramento da infodemia e as decisões sobre quando e como agir. O *prebunking* — que significa ensinar as pessoas a reconhecer a manipulação pelos meios de comunicação, expondo as técnicas por trás das informações falsas e descrevendo com antecedência possíveis informações falsas antes que sejam amplamente divulgadas e que as pessoas sejam expostas a elas no dia a dia — foi reconhecido como uma técnica crucial (1,3,11,12,13, 14,15).

As pessoas podem ser ensinadas a reconhecer as informações falsas e as técnicas de manipulação dos meios de comunicação. Isso pode ser feito utilizando estratégias digitais, como cursos de *prebunking* baseados em mensagens SMS, *chatbots* de última geração que imitam a conversa humana natural e aprendizagem baseada em jogos de aplicativos, entre outras (1,3,11,12,13,14,15).

Jornalistas e verificadores de fatos profissionais são fundamentais para assegurar que sejam compartilhadas informações precisas sobre saúde. Eles também podem ser capazes de refutar alegações falsas relacionadas à saúde.

### Procurar desenvolver informações sobre saúde de alta qualidade e acessíveis em diferentes formatos digitais

Os sites das autoridades nacionais ou locais de saúde pública e sua presença nas redes sociais devem ser avaliados e reforçados para facilitar a descoberta de conteúdo sobre saúde usando motores de busca e outras tecnologias da internet. Deve-se criar uma página web que possa ser citada por organizações de verificação de fatos, plataformas de redes sociais e meios de comunicação. Essa página pode corrigir qualquer informação falsa sobre saúde, e o material deve ser atualizado regularmente com conteúdo novo e atualizado. Orientações e informações sobre saúde desatualizadas que possam causar confusão e alimentar informações falsas devem ser removidas (1,3,11,12,13,14,15).

Deve-se levar em consideração os tipos de acesso à internet disponíveis para cada grupo. Isso inclui pessoas com conexões de banda estreita e pessoas com deficiências. Os sites devem ser adaptados à cultura local e traduzidos para alcançar públicos multilíngues. O conteúdo deve ser adaptado para dispositivos móveis, utilizados pela maioria das pessoas no mundo todo para buscar informações sobre saúde (1,3,11,12,13,14,15).

As informações sobre saúde viajam mais longe quando as pessoas as adaptam e as utilizam por si próprias, em vez de promover as mensagens das autoridades sanitárias, que podem não contar com a confiança de algumas comunidades. Isso pode ser encorajado por meio da divulgação de informações sobre saúde em formatos concebidos para serem reutilizados, remixados e compartilhados e que se destinem à difusão digital pelas redes sociais. A inexistência de um conteúdo preciso e de alta qualidade que possa ser reaproveitado pode criar espaço para conteúdo incorreto, estigmatizante ou potencialmente nocivo (1,3,11,12,13,14,15).

Ampliar parcerias com novos tipos de comunidade *on-line* e *off-line* para promover um ambiente informacional mais saudável, no qual haja uma abundância de informações precisas e seja difícil encontrar e compartilhar informações falsas. Exemplos incluem redes profissionais, redes sociais de encontros e redes sociais baseadas em interesses (1,3,11,12,13,14,15).

Os setores da educação, telecomunicação, alimentação e medicina e defesa do consumidor podem ser parceiros na gestão da infodemia. Por exemplo, no setor da educação, o letramento em saúde, em informação e digital poderia ser incorporado aos currículos. No setor de segurança alimentar e de medicamentos, programas que fornecem acesso a informações idôneas sobre saúde poderiam ser fortalecidos. O setor privado pode ser chamado a incluir links para sites de saúde pública do governo ou outros sites confiáveis, ou para postagens e conteúdo confiáveis relacionados aos temas de emergência ou saúde (1,7).

### **Estabelecer uma força de trabalho de *insights* sobre a infodemia para gerar perspectivas sobre a infodemia e responder rapidamente**

Algumas autoridades de saúde pública ainda não nomearam equipes de gestão da infodemia, embora muitas já estejam respondendo às informações falsas sobre a COVID-19. Em uma primeira etapa, é útil mapear as competências dos funcionários, os recursos e as capacidades existentes para realizar esse trabalho e as lições aprendidas com a abordagem das informações falsas sobre saúde durante a resposta à COVID-19.

Em uma segunda etapa, pode-se definir necessidades de gestão da infodemia, incluindo orçamento, dotação de pessoal e capacitação em preparação para emergências e utilização nos programas de saúde de rotina. Pode-se utilizar um plano de ação para gerenciar recursos humanos para implementar a estratégia com base em uma estrutura de competências.

Em uma terceira etapa, deve-se capacitar e estabelecer uma equipe de *insights* sobre a infodemia que possa ser acionada de forma flexível durante emergências e abordar informações falsas sobre saúde em outros contextos de saúde pública. Definir o papel para a equipe de *insights* sobre a infodemia dentro da estrutura de resposta a emergências. Desenvolver procedimentos operacionais padrão para obter uma rápida perspectiva sobre a infodemia. Assegurar que a gestão da infodemia esteja claramente vinculada e alinhada aos esforços de comunicação de risco e envolvimento da comunidade.

## **Conclusões**

O fortalecimento da gestão da infodemia é uma estratégia vital para enfrentar a atual pandemia de COVID-19. No futuro, o monitoramento e a avaliação do impacto da gestão da infodemia serão fundamentais para determinar a sua efetividade e sustentabilidade.

## **Planos de atualização**

A OMS continuará a monitorar a situação de perto para detectar quaisquer mudanças que possam afetar este documento de orientação para políticas. A OMS emitirá as atualizações necessárias à medida que as evidências se tornem disponíveis e sejam revisadas.

## **Referências**

- 1 WHO's Framework for Managing the COVID-19 Infodemic. Disponível em: <https://www.who.int/publications/i/item/9789240010314>

- 2 Delivering actionable infodemic insights and recommendations for the COVID-19 pandemic response. Disponível em: [Weekly Epidemiological Record. 2022 Jul 8;97\(27\):313-24](#)
- 3 WHO competency framework: Building a response workforce to manage infodemics. <https://apps.who.int/iris/handle/10665/345207>
- 4 Programa OMS de investigación en materia de salud pública para la gestión de infodemias. Disponível em: <https://apps.who.int/iris/handle/10665/345593>
- 5 Finding the Signal through the Noise: A landscape review and framework to enhance the effective use of digital social listening for immunisation demand generation. Disponível em: <https://www.gavi.org/sites/default/files/2021-06/Finding-the-Signal-Through-the-Noise.pdf>
- 6 WHO Early AI-supported Response with Social Listening (EARS) on COVID-19 and COVID-19 vaccine narratives. Disponível em: <https://www.who-ears.com/#/>
- 7 WHO third global infodemic management conference: whole-of-society challenges and approaches to respond to infodemics. Disponível em: <https://www.who.int/publications/i/item/9789240034501>
- 8 COVID-19 Research and Innovation. Chapter 7: Infodemiology: COVID-19 Research and Innovation. Powering the world's pandemic response – now and in the future. Disponível em: [https://cdn.who.int/media/docs/default-source/blue-print/achievement-report-\\_grif\\_web\\_finalversion15.pdf?sfvrsn=39052c73\\_9](https://cdn.who.int/media/docs/default-source/blue-print/achievement-report-_grif_web_finalversion15.pdf?sfvrsn=39052c73_9)
- 9 WHO's response to COVID-19 - 2021 Annual Report, April 2022. Disponível em: <https://www.who.int/publications/m/item/who-s-response-to-covid-19-2021-annual-report>
- 10 Fifth virtual WHO infodemic management conference: steps toward measuring burden of infodemics. Disponível em: <https://www.who.int/publications/i/item/9789240047174>
- 11 Curso da OpenWHO “Manejo de la infodemia 101”. Disponível em: <https://openwho.org/courses/manejo-infodemia-101>
- 12 1st WHO infodemic manager training. Disponível em: <https://www.who.int/teams/epi-win/infodemic-management/1st-who-training-in-infodemic-management>
- 13 2nd WHO infodemic manager training. Disponível em: <https://www.who.int/news-room/articles-detail/call-for-applicants-for-2nd-who-training-in-infodemic-management>
- 14 3rd WHO infodemic manager training. Disponível em: <https://www.who.int/teams/epi-win/infodemic-management/3rd-who-training-on-infodemic-management>
- 15 GAVI/WHO/UNICEF/US CDC vaccine demand training. Disponível em: <https://www.who.int/news-room/articles-detail/call-for-applicants-for-comprehensive-training-for-promotion-of-vaccine-demand-to-maintain-and-restore-routine-immunization-and-promote-COVID-19-vaccination>; [https://www.youtube.com/channel/UChNXDnWCc4bi9-bP6\\_LorHw](https://www.youtube.com/channel/UChNXDnWCc4bi9-bP6_LorHw)

© **Organização Pan-Americana da Saúde, 2022**. Alguns direitos reservados. Este trabalho é disponibilizado sob licença CC BY-NC-SA 3.0 IGO.

OPAS-W/BRA/PHE/COVID-19/22-0037