

# AÇÕES E DESAFIOS DA SEÇÃO DE COMUNICAÇÃO DO CTIC EM 2020

UM BREVE HISTÓRICO DOS **DESAFIOS** ENCONTRADOS E **AÇÕES** EXECUTADAS AO LONGO DE 2020

Além de iniciativas relacionadas à Covid-19 durante 2020, os produtos, ações em geral e sistemas gerenciados pela Secom/CTIC para Seção de Comunicação do CTIC apresentaram muitas novidades: cresceram, mudaram e se diversificaram para dar conta dos desafios que o ano trouxe para a Fiocruz e o SUS.

### Portal Fiocruz

**Ações**  
Lançamento de área das Eleições 2020 e reestruturação da página da VPAAPS, além do desenvolvimento de um Ambiente de Divulgação Científica previsto para início de 2021.

Fortalecimento da proposta de construção colaborativa, com a capacitação de novos editores de seções de diversas Unidades da Fiocruz de forma remota, mesmo durante a pandemia.

### Site PenseSUS

**Ações**  
O PenseSUS disponibiliza conteúdos sobre o Sistema Único de Saúde (SUS), oferecendo reflexão sobre a política de saúde no Brasil. Em 2020, diante da pandemia de Covid-19, o site atingiu seus maiores índices de acesso, evidenciando a importância de informar sobre o SUS.

**PRODUTOS GERENCIADOS PELO SETOR**

**Centenas** de páginas institucionais atualizadas

**+ de 2100** notícias e reportagens publicadas, de toda a Fundação

**+ de 2400** vídeos importados do Youtube

**+ de 40** notícias publicadas e verbetes atualizados regularmente

**+ de 923 mil** visualizações de página desde a pandemia (de março a dezembro 2020), tendo atingido em outubro o maior número de acessos desde que está no ar.

### Fale Conosco Portal

**Ações**  
Criação do chatbot Wal, para auxiliar o cidadão nas dúvidas sobre ensino e cursos da Fiocruz.

Apoio ao Portal Fiocruz na elaboração de Perguntas e Respostas sobre covid-19 baseadas nas dúvidas da população

### Intranet

**Ações**  
Dezenas de atendimentos a diferentes setores da Fiocruz.

Orientação a interlocutores para realização de consultas públicas.

Dezenas de atendimentos a usuários da e Fiocruz para atualização de cadastro.

**PRODUTOS GERENCIADOS PELO SETOR**

**65%** respondidas até 3 dias (90,4% respondidas em até 10 dias)

**+ de 8.500** mensagens recebidas em 2020

**62%** de resolutividade

**80%** de satisfação dos usuários

**+ de 400** atualizações em seções como "Acontece > Notícias", que englobam publicação, edição de textos e de imagens

### Sistema e calendário de eventos da Fiocruz e do SUS (Edital Ideias Inovadoras)

### Evolução do Guia de Serviços Fiocruz: desenvolvimento de nova(s) soluções tecnológica(s) centradas no usuário. (Edital Prdutos Inovadores)

**PROJETOS INOVADORES EM DESENVOLVIMENTO**

### Personalidades do Castelo (Edital Ideias Inovadoras)

### O chatbot como ferramenta de gestão da informação sobre ensino na Fiocruz (Edital Inova Gestão)

### Fiocruz 120 anos

**Ações**  
O protagonismo da Fiocruz no campo da saúde durante a pandemia se alicerça em seus 120 anos de tradição e inovação. A data histórica, celebrada em maio de 2020, foi marcada pelo lançamento do hot site comemorativo, contendo a linha do tempo com os marcos mais importantes da trajetória da instituição.

### PPGICS

**Ações**  
O projeto do site do PPGICS / Icict, lançado em 2015, também passou por uma grande reformulação, com a revisão completa da arquitetura de informação e tipos de conteúdos. O ambiente, muito mais completo e dinâmico, está em reta final de desenvolvimento e vai ao ar no início de 2021.

**OUTROS PRODUTOS E ATUALIZAÇÕES LANÇADOS**

### Boletim Informativo do Centro de Informação em Saúde Silvestre (BI-CISS)

**Ações**  
Reformulação do boletim para uma nova versão eletrônica mais dinâmica. A primeira edição no novo BI-CISS foi publicada em Dezembro de 2020.

### Observatório de Clima e Saúde

**Ações**  
Além do trabalho de atualização de informações, publicação de notícias, documentos e destaques, foram lançados melhorias resultantes de pesquisa com usuários, como parte do processo de reformulação do site.

### Comitê Fiocruz pela Acessibilidade e Inclusão das Pessoas com Deficiência e Comitê Pró-igualdade de Gênero e Raça da Fiocruz

**Ações**  
Participamos desses comitês institucionais pelo Icict, apoiando na realização de projetos, documentos, matérias, vídeos, reuniões e eventos, fortalecendo políticas práticas pela diversidade, acessibilidade e inclusão na Fiocruz sobretudo em comunicação e informação.

### Grupo de Trabalho Acessibilidade Icict

**Ações**  
Apoiamos a melhoria da acessibilidade do Portal Fiocruz, desenvolvemos documentos com orientações para práticas comunicacionais acessíveis e inclusivas.

Realizamos aulas, minicurso e uma oficina sobre acessibilidade e inclusão para profissionais de comunicação da Fiocruz.

Reabrimos o curso Acessibilidade e os Princípios do SUS, que tem mais de 7 mil inscritos.

Participamos do projeto "Divulgação Científica e Inclusão: tradução para Libras de fontes de informações da Fiocruz sobre Covid-19 (Edital Inova Covid-19 - Resposta rápida).

**REPRESENTAÇÕES DO ICICT E DO CTIC**

### GT Avaliação da presença virtual da Fiocruz

**Ações**  
Participamos da análise dos requisitos do Decreto 9756/2019, que suscitou um estudo da presença online da Fiocruz e da possível migração de informações institucionais para o site Gov.br. O trabalho gerou documentos num total de mais de 40 páginas para apresentação ao GT da Política de Comunicação da Fiocruz