



Planejamento de Comunicação Integrada Química Solidária



Apresentação

Este planejamento para a Campanha Química Solidária foi desenvolvido para o período entre março e junho de 2020. O documento inclui a definição de posicionamento estratégico, mensagens-chave, ações a serem implementadas diante da pandemia da Covid-19 e cronograma.

O CFQ

O Conselho Federal de Química (CFQ), criado em junho de 1956, tem a função de zelar pelo exercício da Química no sentido de proteger a sociedade e os profissionais de Química.

A valorização e promoção da Química como vetor de desenvolvimento para o Brasil também é diretriz de sua atuação.

Ao lado de 21 Conselhos Regionais de Química, o CFQ forma o Sistema CFQ/CRQs, responsável por fiscalizar e coibir irregularidades relacionadas ao exercício profissional dos químicos e às empresas que empregam processos químicos em suas atividades.

A atuação do sistema contempla ainda ações voltadas ao registro, normatização, julgamento e orientação dos profissionais de Química.

Cenário

O CFQ apresenta uma história recente de Comunicação, iniciada em maio de 2019, ou seja, é uma instituição que, em fevereiro de 2020, completou apenas nove meses de ações voltadas para públicos estratégicos. O CFQ tem se posicionado como fonte técnica junto à imprensa e crescido nas mídias digitais.

No momento, com a pandemia do novo coronavírus, é possível alcançar um novo patamar de comunicação, com o posicionamento do CFQ como fonte segura e confiável de informações, a disseminação de conteúdos de combate à Covid-19 e o reforço de que a Química pode ajudar neste momento tão sensível.

Desafio

O desafio é criar uma campanha de Comunicação com ações integradas para o CFQ conscientizar e informar corretamente sobre a Covid-19 e o uso seguro de produtos de natureza química.

Exige, sobretudo, celeridade, uma vez que, no dia 28 de fevereiro deste ano, o monitoramento digital da in.Pacto identificou um grande volume de fake news sobre o novo coronavírus. Um vídeo viralizou com informações falsas de que o álcool em gel não combatia o coronavírus e que o uso de vinagre era mais eficiente.

Além disso, é essencial mostrar a atuação essencial dos profissionais da Química, sobretudo na crise provocada pela pandemia. Portanto, caberá à Comunicação colocar em evidência o trabalho do CFQ e dos 21 Conselhos Regionais de Química na fiscalização envolvendo álcool em gel e outros produtos sanitizantes, e também na elaboração de notas técnicas, cartilhas e comunicados sobre o uso adequado da água sanitária na prevenção à Covid-19.



Pilares Estratégicos

Pilares estratégicos	Posicionar	Informar/segmentar	Mobilizar/engajar
Desafio estratégico	Destacar as ações e o papel estratégico do CFQ na pandemia, dando visibilidade às atividades do Sistema CFQ/CRQs que contribuam para a saúde da população.	Divulgar e explicar corretamente, de forma tempestiva, segmentada e customizada, a cada público, os temas da Química (como se prevenir, quais produtos utilizar, cuidados, perigos, etc.) relacionados ao combate do novo coronavírus.	Envolver os públicos nas ações do CFQ de combate ao novo coronavírus, mobilizando-os em torno da Campanha Química Solidária. Eles serão multiplicadores dos conteúdos didáticos e, assim, participarão do combate às fake news.
Resultados esperados	O CFQ será percebido como um dos protagonistas técnicos no combate à Covid-19	Ampliar o volume de informação correta e confiável para o combate à Covid-19, alcançando os segmentos de públicos estratégicos do CFQ, promovendo e qualificando o debate sobre a pandemia na sociedade brasileira.	Os públicos vão entender as ações da campanha, compreendendo a importância da Química, dos profissionais e do Sistema CFQ/CRQs em meio à pandemia.

Públicos

Imprensa, blogs e jornalistas

O foco da Comunicação é apresentar a Química e o Sistema CFQ/CRQs como importantes aliados no combate ao novo coronavírus. Junto à imprensa, blogs e jornalistas, o trabalho deverá ser feito para combater informações falsas por meio de posicionamentos, sugestão de pautas, contatos proativos, constante divulgação do trabalho dos Químicos e Químicas em todo o Brasil, e ação específica junto às agências/portais de checagem de informação. Os veículos são diversos, assim como as pautas. Neste sentido, é possível emplacar notícias e fontes em editorias diversas e não apenas nas de ciência e de saúde. As ações devem mostrar ainda o que os profissionais e as empresas estão fazendo para contribuir com o país no combate à Covid-19.

População em geral

Explicar e esclarecer o público sobre o combate à Covid-19, com destaque para a informação correta sobre produtos sanitizantes. No atual cenário de pandemia do coronavírus, a Comunicação também deve mostrar o Sistema CFQ/CRQs como atuante em prol da vida humana e da solidariedade. As ações de comunicação para a população em geral devem levar em conta as diferenças de hábitos de diferentes gerações.



Profissionais e empresas da Química

São mais de 266 mil profissionais e empresas no país registrados no Sistema CFQ/CRQs. Eles podem ser aliados e multiplicadores dos temas do CFQ, como o combate à Covid-19, a importância da atividade da Química neste momento de pandemia e a valorização do profissional e do Sistema CFQ/CRQs. No ambiente digital, por exemplo, as ações devem aproximá-los do CFQ, além de mobilizá-los e engajá-los em torno do combate ao novo coronavírus.

Sistema CFQ/CRQs

São 21 CRQs, com mais de 400 profissionais empregados no quadro de colaboradores. Portanto, esse público é formado por:

- Presidente e conselheiros do CFQ
- Quadro de colaboradores do CFQ
- Presidentes e conselheiros dos CRQs
- Quadros de colaboradores dos CRQs

O foco das ações é integrar e mobilizar para que esse profissional seja multiplicador e defensor da agenda do Sistema CFQ/CRQs. No cenário de pandemia do coronavírus, vale atenção especial às ações em conjunto entre os CRQs, com atuação voltada para a sociedade.

Mensagens-chave

PÚBLICOS	MENSAGENS
Imprensa, blogs e jornalistas	A Química está em tudo, inclusive no combate ao novo coronavírus. O Sistema CFQ/CRQs fiscaliza as empresas e os profissionais da Química. Os profissionais da Química são essenciais no combate à Covid-19. O CFQ atua para combater informações falsas sobre a prevenção ao novo coronavírus.
População em geral	A Química está em tudo, inclusive no combate ao novo coronavírus. O álcool em gel é eficaz na prevenção à Covid-19. Proteja-se e ajude a divulgar informações confiáveis. Na falta do álcool em gel, utilize água sanitária diluída em água para combater o novo coronavírus.
Profissionais e empresas da Química	A Química está em tudo, inclusive no combate ao novo coronavírus. O Sistema CFQ/CRQs atua no combate ao novo coronavírus, incentivando a produção de álcool em gel nas universidades para a doação a quem mais precisa. Os profissionais da Química são essenciais no combate à Covid-19.
Sistema CFQ/CRQs	A Química está em tudo, inclusive no combate ao novo coronavírus. O Sistema CFQ/CRQs divulga informações confiáveis e didáticas no combate ao novo coronavírus. Os profissionais da Química são essenciais no combate à Covid-19.

Ações

Para o alcance dos objetivos estratégicos deste planejamento, as ações devem ser desenvolvidas nos seguintes eixos:

Ação 1: Guerra contra as fake news

Ação 2: Respostas às perguntas da sociedade

Ação 3: Vídeos didáticos sobre a Química e o coronavírus

Ação 4: Divulgação da atuação dos Químicos e Químicas no combate à Covid-19 e da produção de álcool em gel para doação

Para fortalecer a campanha, vamos:

- 1) Solicitar aos CRQs vídeos com mensagens dos Químicos que estão trabalhando na produção de álcool em gel, com a chamada #FiqueEmCasa. Esse material será divulgado nas redes sociais, para a imprensa, no portal e na newsletter.
- 2) Divulgar os conteúdos recebidos pelos Conselhos Regionais, como fotos e vídeos.
- 3) Orientar e esclarecer a população por meio de conteúdos informativos, como soluções caseiras com água sanitária, por exemplo.
- 4) Produzir cartilha de orientações do CFQ, compilando todas as dicas e tirando as principais dúvidas.
- 5) Reforçar os conteúdos quando a pandemia se estender no país.
- 6) Atuar fortemente, de maneira proativa, junto à imprensa, agências de checagem, blogs e jornalistas, sempre colocando o CFQ e suas fontes à disposição para tratar dos assuntos relacionados à pandemia.

Imprensa

Com a campanha, ações de imprensa serão desenvolvidas para que o posicionamento do CFQ seja divulgado nos jornais, sites, agências, TVs e rádios. A Comunicação também atuará junto às principais agências checadoras de informações, como G1 Fato ou Fake, Agência Lupa e Aos Fatos, para que elas desmintam as que não são verdadeiras, a exemplo do que foi feito com a informação do “químico autodidata”.

Além de notas, pautas, artigos e releases, os contatos proativos com os jornalistas e veículos chamará a atenção para as ações e resultados nos estados, com o agendamento de entrevistas e divulgação de informações seguras e alertas sobre o uso de alguns produtos.

Fake News

Por meio do monitoramento de redes sociais e veículos online, acompanharemos o quê e como são tratados assuntos sobre o coronavírus, com o objetivo de identificar fake news e combatê-las.

Sempre que houver uma notícia falsa sobre tema da Química, serão produzidos conteúdos para os ambientes on e offline. Exemplo disso foi a primeira ação desenvolvida logo após a disseminação de um vídeo nas plataformas digitais, no qual um cidadão se autointitulava “químico autodidata” e falava que o vinagre é mais eficiente do que o álcool em gel na prevenção ao novo coronavírus. No mesmo dia (28/02/2020), a Comunicação divulgou nota do CFQ para esclarecer os recentes boatos disseminados nas redes sociais sobre a eficácia do álcool em gel na higiene das mãos como prevenção ao contágio por coronavírus. Em paralelo, conteúdos (cards e vídeos) começaram a ser produzidos e divulgados para todos os públicos, com repostas às principais perguntas feitas nas redes do CFQ sobre o álcool em gel e outras formas de prevenção ao novo coronavírus.

No dia 11 de março, quando a OMS decretou a pandemia, a comunicação do CFQ divulgou vídeo animado sobre a eficiência do álcool em gel no combate ao vírus, seguido de mais conteúdos informativos para esclarecer a

população e combater as fake news, como lavar as mãos com água e sabão e a forma correta de passar álcool em gel, por exemplo.

Newsletter

A newsletter do CFQ conta com mais de mil cadastros, principalmente do público interno (Sistema CFQ/CRQs). Na pandemia, é importante destacar a atuação dos profissionais na linha de frente e dos resultados da produção de álcool em gel.

Presença Digital

A linguagem deve equilibrar a descontração típica da internet e a seriedade do canal de uma instituição como um conselho federal. O tom de voz deve ser objetivo e direto, porém leve e amigável. Nosso discurso será sempre na primeira pessoa do singular, prioritariamente utilizando voz ativa, com frases em ordem direta e de fácil compreensão.

Os posts devem ter tom personalizado para cada público. Devem ser sempre claros e motivadores de mobilização e engajamento.

Para a produção audiovisual, a criatividade será o mote dos próximos meses, com conteúdos feitos, principalmente, no formato de animação e com foco no novo coronavírus. Os infográficos devem trazer elementos de composição gráfica integrados com textos simples, além de títulos e layout para compreensão imediata. Quando animados ou interativos devem ser adequados para todas as plataformas.

As imagens devem ser chamativas e também representar a diversidade dos públicos-alvo. Precisam engajar a participação, com fotos e cards segmentados por tema e localidade.

O tagueamento deve ser feito em todo conteúdo, para otimizar nos buscadores e canais de vídeo. A inserção de hashtags é essencial para rápido acesso, além de eficiente ferramenta para viralização e engajamento.

Matriz de hashtags: **#CFQuimica #CFQ #QuímicaSolidária #SouQuímico #SouQuímica #coronavirus #covid19 #SARSCov2 #pandemia #covid19 #ficaemcasa #fiqueemcasa #alcoolgel #alcoolemgel**

Volume e frequência:

- 2 a 4 posts por dia – para não deixar dias sem publicação e não publicar tanto, a ponto de comprometer o alcance.
- Em horários alternados – para acompanharmos pelas métricas os melhores horários de engajamento com o público.

#SOUQUÍMICO #SOUQUÍMICA NA LINHA DE FRENTE

Ação para mostrar nas redes sociais a atuação dos diversos profissionais da Química na linha de frente e trazer ainda mais reconhecimento. Serão contadas as boas histórias de como os Químicos e Químicas de todo o país atuam diante da Covid-19, tanto na produção de insumos quanto na pesquisa.

CONTEÚDOS EDUCATIVOS

Serão produzidos conteúdos educativos, que possam ser compartilhados pelos públicos do CFQ, sobre o combate ao novo coronavírus e sua relação com a Química. Vamos mostrar, por exemplo, o uso e efeitos do álcool em gel e da água sanitária. Além disso, vamos sempre conscientizar sobre a importância de lavar as mãos, higienizar superfícies, ambientes e itens como máscaras. Além de educativos, os conteúdos devem ser humanizados, contando a história dos personagens para motivar e engajar os públicos, chamando-os para a ação (call to action).

ANIMAÇÕES

Por meio de animações, vamos mostrar diversos assuntos relacionados à Química e o combate ao novo coronavírus. Sabemos que a prevenção tem como foco principal a higienização. Mas precisamos explicar sobre a escolha do produto mais eficaz para cada situação, assim como a Química funciona na luta contra a Covid-19.

Nas animações, que se tornarão uma playlist no YouTube, devemos falar sobre o álcool em gel e qual é realmente eficaz. Também vamos abordar a água sanitária como solução caseira no combate ao vírus. Ensinares qual é o produto ideal para limpar ambientes e superfícies, entre outros. Ao longo do tempo, observando o comportamento da pandemia e da quarentena, novos temas podem surgir.

O foco principal é conscientizar, ensinar, educar e tirar dúvidas da população. Para isso, as interações e respostas a comentários nas redes sociais é essencial, assim como o constante monitoramento sobre o tema nos ambientes digitais. As publicações devem ser feitas nas redes sociais, compartilhadas com parceiros, enviadas à imprensa e mobilizadas via WhatsApp.

PRODUÇÃO DE ÁLCOOL EM GEL

Há um grande movimento do Sistema CFQ/CRQs em uma ação de solidariedade em torno da pandemia do novo coronavírus. Junto com universidades e empresas, os Químicos e Químicas de todo o país devem se unir para produzir álcool em gel em uma campanha social, com distribuição gratuita aos que mais precisam, como asilos, hospitais e comunidades carentes, entre outros.

Precisamos mostrar essa ação em diversos formatos e momentos. Serão utilizados os stories para divulgar os vídeos curtos, que pediremos aos profissionais que nos enviem.

Trata-se também de uma ação importante para atuar junto à imprensa. Divulgar as ações nas mídias regionais garantirá conhecimento local sobre a ação. Mas também devemos buscar os veículos nacionais para ampliar e dar capilaridade à solidariedade promovida pelos Químicos e Químicas. Este trabalho será acompanhado por toda a equipe e divulgado, sempre que possível, em tempo real.

CARTILHAS

Vamos produzir cartilhas digitais com perguntas e respostas sobre o coronavírus. Esses informativos podem ser sempre atualizados, conforme o andamento da pandemia e o surgimento de novas dúvidas.

PARCERIAS

Parcerias com influenciadores e instituições reconhecidas para dar visibilidade aos conteúdos produzidos e de interesse público. Foco é associar a imagem do CFQ aos seguintes influenciadores:

- Entusiastas das redes sociais
- Agência Nacional de Vigilância Sanitária (Anvisa)
- Associação Brasileira de Produtos de Higiene, Limpeza e Saneantes (Abipla)
- Unesco Brasil
- Ministério da Saúde
- Governos e prefeituras municipais

MATÉRIAS, NOTAS E COMUNICADOS

O portal do CFQ será um hub de conteúdos mais aprofundados. Para o combate ao novo coronavírus, vamos emitir notas e comunicados quando pertinente, reforçando o papel da Química e o posicionamento do Conselho diante do que está por vir. Do mesmo modo, vamos produzir matérias diversas para alimentar o portal e divulgar nas redes sociais.

MONITORAMENTO E INTELIGÊNCIA DE DADOS

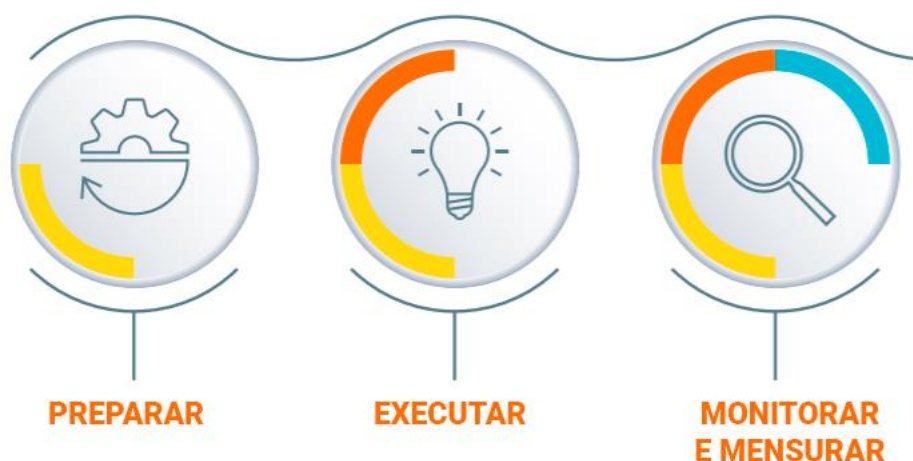
A equipe acompanhará os temas de interesse do CFQ em meio à pandemia nas redes sociais, sites, agências, TVs e rádios, identificando oportunidades de comunicação e dúvidas da população que possam gerar conteúdos específicos.

10 TEMAS URGENTES

A partir do monitoramento de redes sociais e veículos online, sugerimos os 10 assuntos emergenciais que devem ser abordados de maneira imediata, especialmente por se tratarem de dúvidas de usuários nas redes sociais:

- 1) Combate à viralização de fake news sobre o novo coronavírus.
- 2) Vamos falar, no âmbito da química, sobre lavar as mãos com água e sabão.
- 3) Vamos falar sobre como o álcool em gel age sobre o vírus.
- 4) Série sobre o que as pessoas precisam saber para evitar o contágio.
- 5) Pessoas estão fazendo álcool em gel em casa. Precisamos falar sobre os perigos dessa produção.
- 6) Série de cards sobre o que fazer para contribuir com a prevenção.
- 7) Especificação do álcool em gel, que deve ser de 70%.
- 8) Pessoas têm dúvidas sobre quanto tempo o coronavírus sobrevive em superfícies e objetos. Vamos falar sobre isso e mostrar como higienizar.
- 9) Vamos falar sobre o que deve ser feito se as pessoas apresentarem sintomas.
- 10) Vamos reforçar os contatos proativos junto à imprensa, de modo que possamos posicionar o CFQ como fonte de informações.

Fases do planejamento



Fase 1 - PREPARAR

Com duração de 1 mês, esta fase relaciona-se principalmente ao pilar estratégico Posicionar, tendo os porta-vozes do CFQ como base. O objetivo é preparar a operação, alinhar discursos e preparar os materiais de suporte aos diferentes processos de comunicação.

O trabalho começa pela definição de temas prioritários, porta-vozes, alinhamento do discurso, treinamentos. Também nessa fase o trabalho de mapeamento de interlocutores importantes deverá ser feito, incluindo os mapas de jornalistas estratégicos e influenciadores sociais (digitais ou não). São ações relevantes nesta fase:

- Construção de um banco de imagens: o trabalho é importante para garantir agilidade no momento de atender às demandas de jornalistas e mesmo na preparação de conteúdos para os canais do CFQ.
- Construção de um banco de pautas e personagens: a ideia é preparar pautas sobre as ações da Química Solidária, prevendo inclusive sua atualização semanal. Esse banco será rico em dados, mas também com exemplos reais que permitam materializar os benefícios das ações na vida da população. Deve-se pensar em pautas e personagens com os quais diferentes segmentos de público possam se identificar.

- Ações de media training: uma vez que os porta-vozes estejam definidos, inclusive com prerrogativa de fala por tema, sugerimos investir em ações de media training, que lhes permitam exercitar as melhores abordagens com a imprensa, mas também em relação a outros segmentos de público.

Fase 2 - EXECUTAR

Com duração de 3 meses, esta fase relaciona-se principalmente aos pilares estratégicos informar/segmentar e mobilizar/engajar, tendo os diferentes segmentos de públicos como prioridade. O objetivo é ampliar o volume de informação disponível sobre os temas do CFQ no combate ao novo coronavírus.

Nesta fase, o mais importante é manter fluxos ordenados e integrados de informação, com customização conforme os interesses dos públicos. Assim, a comunicação incorpora novos formatos para sustentar um diálogo mais direto com os públicos.

- Vídeo-manifesto da Química Solidária, mostrando como o Sistema CFQ/CRQs vai atuar na pandemia.
- Série de conteúdos multimídia.
- Série de transmissões ao vivo: vamos promover uma série de lives para mostrar as ações e resultados de cada Conselho Regional de Química.
- Série de podcasts com temas da pandemia que estão gerando dúvidas na população.
- Série de vídeos e animações: o foco é mostrar não só as ações, mas as pessoas por trás da Química Solidária. Esses conteúdos serão postados nas redes sociais, mas também poderão ser replicados em grupos de WhatsApp.
- Medidas de impacto nas redes sociais: em todas as redes sociais, queremos ampliar o volume de conteúdos capazes de traduzir os temas da Química.

Fase 3 - MONITORAR E MENSURAR (permanente)

A fase 3 do plano tem por objetivo assegurar que todas as ações propostas sejam devidamente monitoradas e mensuradas, permitindo fazer ajustes de rota que sejam necessários, mas, principalmente, subsidiar o trabalho de engajamento dos públicos.

Nesta fase, vamos conhecer melhor quem interage com o CFQ, quais os temas mais sensíveis, os que pedem maior volume ou qualidade de informação. E é a partir das respostas a essa escuta que vamos conseguir elevar o nível de engajamento. Trata-se, portanto, de uma fase que acontece em paralelo com as demais. Instrumentos como clipping, monitoramento, análise de BI e a construção e atualização permanente do Mapa de Influenciadores vão balizar o trabalho.

Conclusão

Com este planejamento, proposto pela in.Pacto ao Conselho Federal de Química, espera-se alcançar resultados expressivos em comunicação e também no âmbito social. Assim, podemos esperar:

- Visibilidade à atuação dos Químicos e Químicas e sua importância para a sociedade.
- Maior presença, posicionamento e relacionamento com a imprensa e influenciadores.
- Aumento no número de seguidores nas redes sociais.
- Aumento no engajamento, principalmente em comentários e compartilhamentos, nas redes sociais.
- Mais acesso ao portal do CFQ.
- Consolidação da imagem do Conselho como fonte técnica confiável.
- Inserção em mídia sem a necessidade de investimento publicitário.
- Apoio à sociedade, promovendo o bem-estar, a conscientização, a educação e a mobilização em prol da luta contra o coronavírus.