

Desafios da comunicação institucional: o trabalho do Instituto Butantan frente à pandemia

Data: 8/6/2021

Período: das 15 às 16 horas

Mediação: Elisandra Gasparini

Entrevistada: Vivian Retz – Gerente de
Comunicação do Instituto Butantan

V. R.:

Obrigada, Elisandra, é uma honra estar aqui participando. Bom, eu vou falar um pouquinho do meu trabalho na comunicação no Instituto Butantan. Eu comecei aqui em janeiro do ano passado com comunicação estratégica. Porque, vejam vocês, existe uma frustração por ser o Instituto Butantan conhecido somente pelas cobras, sendo que outros inúmeros projetos aqui dentro precisavam de um olhar especial, de uma divulgação especial, e aí eu vim para trabalhar justamente nesses projetos mais especiais, principalmente ligados à vacina, porque existia uma vontade de internacionalizar o Instituto e fazer dele uma referência na América Latina e no mundo. Eu vim com essa missão, antes da pandemia. Começou a pandemia, e ninguém sabia que o Brasil e o mundo passariam por isso, e, mais ou menos no final de agosto, início de setembro, eu assumi de fato a comunicação. Bom, primeiro, eu precisava montar equipes sólidas aqui dentro, porque a demanda era muito alta, e a gente precisava se preparar para a vinda da vacina. A gente já conseguia detectar que existiam inúmeras fake news, inúmeras informações erradas sendo divulgadas, e uma das primeiras coisas que fizemos foi trabalhar tudo isso em rede social. Então, o caminho, primeiro, foi fazer com que as pessoas entendessem o que era o Instituto Butantan de fato, que é uma instituição de mais de 100 anos, que trabalha com vacinas,

e aí fazer com que as pessoas entendessem também a credibilidade do Instituto e que a maioria das vacinas que elas tomam vem do Butantan. A gente teve que trazer todo esse histórico à tona, primeiro, para constar o respeito e para as pessoas entenderem que instituição é essa que está oferecendo vacina em uma pandemia, em seguida, trabalhar as fake news. Então, eu tenho uma equipe de monitoramento que trabalha minuto a minuto. A gente vê o que está sendo falado, se isso está ganhando força e de onde isso está vindo, e aí conseguimos neutralizar. E como a gente neutraliza isso? Com informação correta. Vamos atrás do pesquisador, do cientista, do diretor, de quem entende o assunto, e publica esse assunto, que chega de muitas formas. Por exemplo: sobre a dificuldade que as pessoas tinham de tirar a quantidade de doses da ampola, do frasco, a gente nunca pensou nisso no passado. As pessoas até brincavam antes de retirar a dose, faziam aquele esguicho, e agora cada gota conta, porque é uma vida que você pode salvar. Então começaram a surgir fake news de que não tinha doses suficientes, que os profissionais estavam enfrentando dificuldades de vacinar da forma correta, e aí a gente vai preparando material em várias áreas: vídeo para informar essas pessoas, para elas saberem que o que falamos é real; preparamos textos, posts em todas as redes sociais, Instagram, Facebook, LinkedIn, Twitter, informando que temos todas as informações disponíveis e que estamos à disposição. Então, eu acho que isso hoje é o mais importante, entender a fake news, de onde ela vem e que material vamos disponibilizar para as pessoas rebaterem isso. Porque, às vezes, você está lá na sua casa e recebe uma notícia mentirosa, que você detecta que é uma fake news, aí você vai no site do Instituto Butantan ou na rede do Instituto Butantan, copia o link e fala: "Olha aqui, o Butantan já se posicionou sobre este assunto, já explicou que isso não é verdade.". E é esse o nosso trabalho hoje aqui. E outra coisa que eu sempre falo, sempre brinco: às vezes você vê uma notícia e acha que é impossível alguém acreditar nisso, é muito fora da realidade, é muito descolado do que a gente aprende, e você tem que, mesmo assim, fazer um post e dizer que aquilo não é verdade, porque sempre tem alguém que pode acreditar ou pegar parte daquela notícia e desvirtuar para tentar convencer alguém. Então a gente fica

atento para tudo o que cresce nas redes sociais para poder transmitir essa informação correta. Eu acho que é isso. Acho que hoje o trabalho nosso é de levar as informações completas, com tudo o que a pessoa precisa saber, com todas as ferramentas que ela precisa para entender daquele assunto, porque sabemos que ciência não é um assunto fácil para todo mundo. Porém, também sabemos que as pessoas nunca se interessaram tanto por ciência, as pessoas querem saber o que é ciência. Tanto que a gente vê vários nomes que surgem atualmente de pessoas que ficaram populares, porque sabem falar muito bem sobre o que é uma vacina, falam muito bem sobre ciência, e as pessoas entendem, não é? Transformam aquele assunto, que às vezes tem muitas palavras que só especialistas entendem, e conseguem traduzir aquilo para todo mundo, para a população. A gente também tem essa missão de pegar um assunto que às vezes não é tão fácil de entender, escrever e transformar em um vídeo de uma forma que todo mundo consiga absorver e, claro, mais importante, passar a mensagem correta.

E. G.:

Obrigada. Podemos abrir para as perguntas agora. Se vocês quiserem fazer perguntas, podem fazer diretamente no vídeo ou colocar no chat. Eu posso começar? Você falou que, muitas vezes, existem especialistas que têm mais facilidade em passar uma informação um pouco mais complicada. Como vocês fazem isso? Porque eu acredito que vocês solicitem ajuda aos cientistas do Instituto e tentem pedir uma explicação mais simplificada para passar para o público, e acredito que o Butantan tenha todo tipo de público, não é?, desde pessoas que conseguem entender com mais facilidade esses termos científicos, como aquelas totalmente leigas. Como é esse processo de você transformar essa informação supercientífica em algo bem palatável para o público?

V. R.:

A gente entende que tem esses diferentes públicos, tanto que, hoje, o nosso site é dividido em três áreas: uma para o grande público, e aí você tem de traduzir o que o cientista está falando, pois, claro, muitas vezes eles falam para os pares, para cientistas, e então a gente pode

fazer um texto usando palavras, termos científicos, mas, mesmo assim, sempre tentando escrever de uma forma que todo mundo entenda. Bom, primeiro, o jornalista faz isso em qualquer área, igual na economia, não é? Tem jornalistas que escrevem no economês, e ninguém entende. Você sempre tem de trazer aquilo para a realidade de todo mundo. O trabalho do jornalista é entender, se eu não entender, eu não consigo explicar. Às vezes, você tem de repetir, fazer a pessoa repetir até conseguir entender. Até porque também tem muitos jornalistas que são setoristas, e os setoristas entendem de ciência, entendem de medicina. A nossa sorte é que aqui a gente tem muito professor, aqui no Butantan. São pessoas que conseguem falar, que não são prolixas, que conseguem passar a mensagem com facilidade, que entendem como falar para o grande público, e aí, quando tem as entrevistas, o próprio jornalista pede para repetir, para explicar de novo. A gente sabe com quem tem de falar de cada área e a gente também faz uma preparação com essas pessoas. Recentemente, a gente fez um vídeo training, que é perguntar, colocar o profissional em situações um pouco mais delicadas para justamente testar como ele se sai em determinadas perguntas, se a pessoa faz uma pergunta muito técnica, como ele tem de responder. E eles entendem isso. É diferente você falar com um jornal como O Globo, que aí você vai falar com todo mundo, ou em um webinar com cientistas. São linguagens muito diferentes. Mas a gente consegue fazer isso porque tem muita gente aqui que consegue falar com mais facilidade. E quando a pessoa tem mais dificuldade, faz um treinamento, grava um vídeo. Mas a gente tem esses públicos, sim, fora o infantil. No site, temos também uma área para criança e para adolescente, e aí é uma outra linguagem, porque, aí, a gente quer inspirar, a gente quer trazer essas pessoas para o mundo da ciência e mostrar que existe ciência no Brasil, existe um centro que investe em ciência e que vale a pena estudar ciência. Então, para quem tem interesse, a gente planta aquela sementinha e mostra: "Olha, aqui tem coisas para vocês, dá uma olhada, vê que é um mundo que você pode transformar, e ajudar muitas pessoas estudando ciência.". Então temos esses três grandes públicos para atender.

E. G.:

A Juliana Cabral quer fazer uma pergunta diretamente para você. Juliana, pode falar.

J. C.:

Eu quero fazer uma pergunta, acho que nesse sentido de popularização das ciências e das iniciativas do Butantan com aquela ideia de fazer o vídeo com o MC Fioti, do funk. Eu quero saber como surgiu essa ideia de alcançar essas pessoas, alcançar esse público, e se isso teve alguma resistência do Instituto Butantan, no sentido de fazer essa aproximação.

V. R.:

Não, nenhuma. Na verdade, aquilo foi uma obra do acaso. Eu não sei se vocês lembram, quando saiu a vacina, pegaram uma música dele antiga e adaptaram, porque tinha uma brincadeira com o "bumbum" e falava "tã tã", e aí eu acho que fizeram um meme com a música dele de fundo e as pessoas tomando a vacina, dançando, e ele percebeu que a música dele viralizou e muito e ele fez uma letra nova para a música. Bem, feito isso, ele entrou em contato, o produtor ou alguém da produção dele e perguntou se podiam fazer as gravações aqui. Claro que a gente consultou a diretoria, e nunca houve nenhum problema. Bom, aí ele atualizou a música e pediu para fazer uma gravação aqui. A gente consultou todo mundo, teve toda uma preocupação para não haver aglomeração para fazer a produção. A gente tinha dúvidas se os nossos funcionários iam querer participar, porque teriam que dançar, mas todo mundo se animou, todo mundo quis participar, e eu acho que foi um momento de resgate muito grande. Acho que todo mundo que trabalhava aqui entendeu o lugar de trabalho, e o que eles estavam fazendo para o país. Então, eu acho que foi muito bonito esse resgate do orgulho de trabalhar no Butantan. Isso foi em um momento de um país tão polarizado e também em um momento em que a gente estava naquele finalzinho da primeira onde, as coisas estavam se acalmando. Hoje, acho que a gente está em um período bem mais crítico do que naquele momento. Mas aí ele veio, e como a gente está sempre de portas abertas para todas as atividades

culturais, conversamos com o Fioti, conversamos com a produção, eles vieram um dia antes, um pessoal super-bacana, mostraram todo o roteiro, tudo feito com muito respeito, e da nossa parte também. Foi uma abordagem, não tem nenhum contrato, nada, a gente só cedeu o espaço para eles fazerem a gravação do clipe. Como comunicação, entendemos que ia chegar a uma faixa etária que consome a música muito interessante, e ele tem uma visibilidade muito grande na periferia, então foi um encontro bem bacana, bem bonito.

E. G.:

Nós temos aqui uma pergunta do Nelson Rudiger: "Na sua opinião, qual é a origem das fake news: política apenas, social ou ambas?".

V. R.:

Ambas, com certeza. É difícil a gente afirmar, mas sabemos que existem pessoas que só fazem isso para beneficiar políticos, e mesmo políticos que têm interesses. Recentemente, teve um estudo da USP que mostrou que existia um movimento, articulado mesmo, para desvalorizar as vacinas muito grande, e tem pessoas também que criam coisas ou não interpretam bem o texto, e pegam uma informação descontextualizada. Então, a maioria das pessoas nem título olha, não para para ler o texto e entender o que o texto está querendo dizer, acha que, neste momento, ter razão às vezes é mais importante, e passa aquilo para a frente, mesmo que seja mentira. Isso é um movimento mundial, não dá para a gente falar que isso é só no Brasil, não. Pessoas e empresas percebem essa influência e, às vezes, contratam robôs para justamente viralizar informações. Eu acho também que o negacionismo sempre aconteceu, em todas as épocas. A gente pode ver aí movimento antivacina, pessoas que criam teorias, e talvez para elas deva ser interessante acreditar naquilo. A parte triste é que você coloca pessoas em risco, e você vê muitas famílias romperem, não é? Porque, muitas vezes, uma filha tenta fazer uma mãe entender que pega informações de um veículo que não é sério, que mente, que escreve coisas erradas, malfeitas. Às vezes, você, que é jornalista, vai ver e tem erros de português grosseiros, mas acabou valendo tudo. A gente ainda tem de caminhar muito para

melhorar as regras e as leis que regem a internet, inclusive para as pessoas que fazem isso começarem a ser punidas. Caminhamos pouco, mas já avançamos: fazer fake news é crime e compartilhar também é. Então, muitas vezes, quando chegam coisas aqui, a gente consegue denunciar e pedir para tirar do ar. Por exemplo: teve um vídeo que chegou em que a pessoa falava, eu acho, que a vacina causava câncer ou que a pessoa contraía HIV, umas coisas totalmente absurdas. Às vezes você vê isso dentro de uma igreja, por um pastor, enfim, e aí piora, porque são influenciadores. E a pessoa que está do outro lado ouvindo, e que vê aquela outra como uma figura de autoridade, acredita e acha que aquilo é verdade e passa adiante. É um trabalho de formação e de formiguinha. Se a gente convencer uma ou outra pessoa, já ajuda bastante. É uma vida que você pode salvar.

E. G.:

E uma coisa que eu penso também sobre essas questões das fake news, só para completar, é que as pessoas têm uma rede de WhatsApp, por exemplo, e recebem informações que têm certeza que são informações absurdas, mas, como ela recebeu de uma pessoa confiável, como você falou, ela acredita que aquilo é verdade e repassa para outras, e não aceita que aquilo seja questionado, porque ela recebeu de uma pessoa confiável. Acho que a gente avançou bastante, mas as fake news ainda têm muita força nessas redes de WhatsApp, principalmente.

V. R.:

Às vezes o que a gente quer acreditar acaba sendo mais forte do que a verdade, não é? Você quer muito acreditar naquilo. Só que, em um momento de pandemia, e ninguém aqui achou que a gente ia passar por uma pandemia... Eu convivi com uma bisavó, e ela nasceu em 1900 e passou pela gripe espanhola. Parecia uma coisa muito distante, eu pensava: "Nossa! Isso era da época da minha bisavó, eu nunca vou passar por isso!". E a gente está passando, e a gente está entendendo que as pandemias são uma realidade e que, a partir de agora, elas vão acontecer com mais frequência, vão se espalhar com mais frequência, e a gente tem que andar de mãos dadas com a ciência, porque só a ciência pode nos trazer

respostas e confirmações para a gente entender o que está acontecendo. Teorias da conspiração e falar para uma pessoa tomar chá que ela vai se sentir segura para sair é criminoso. Você tem de usar máscara, você tem de fazer o distanciamento. Então a gente tem de tomar muito cuidado com o que fala.

E. G.:

Temos uma pergunta da Letícia Rocha: "Hoje, a relação entre o usuário e a instituição é muito mais dinâmica com o uso das redes sociais. Diferentemente do SAC, nas redes há possibilidade de a resposta vir com a interação de outros usuários. Até que ponto essa interação pode ser uma barreira para a divulgação das informações?".

V. R.:

Olha, eu acho que, como a gente tem esse trabalho nas redes, e o trabalho inclui interação, quando a gente interage e se coloca, a pessoa fala: "Nossa, o Butantan está falando comigo!?". A gente ganha muito a simpatia das pessoas. O objetivo ali não é dar um ponto-final na discussão, falar que eu tenho razão aqui, e acabou o assunto. A gente sempre convida a pessoa a uma reflexão: "Olha, leia este texto; olha, não é bem assim, pesquisa novamente". E aí, quando a pessoa faz uma interação negativa, por exemplo, e a gente responde, a gente responde com educação, com leveza, explicando que não é bem assim, e os outros internautas começam a escrever e falar: "Olha, está vendo, o Butantan falou! Olha só, bem melhor, não é?". Percebemos que isso faz com que a gente ganhe a simpatia das pessoas, e elas se sentem também importantes e esclarecidas. Até um tempo atrás, muita gente se escondia, tem perfil fake, e a gente sabe disso, mas a cara dela está ali também, e então ela também revê e fala: "Olha, realmente, vou ler, vou entender melhor". Mas é, como eu falei, um trabalho de formiguinha. Às vezes a gente não consegue, às vezes consegue, mas o mais importante é levar a informação correta. Esse é o nosso trabalho aqui.

E. G.:

Agora, nós temos uma pergunta do Mario Mayer, que questiona que, por ser o Butantan um instituto

que tem uma vocação na área de soros e vacinas que é secular, e de onde pode-se supor experiências prévias de dificuldades e de êxito na divulgação a respeito do assunto, como são construídas as suas demandas. Se você pudesse quantificar, suas demandas se originam mais das ações internas ou externas?"

V. R.:

As duas coisas. O que a gente consegue antecipar a gente antecipa. Por exemplo: as pessoas querem entender o que é o plasma, qual a diferença do plasma e do soro, se os dois têm a mesma função. Então, primeiro, a gente coloca todo um material disponível com pessoas falando, entrevistas, vídeo, arte, tudo o que for necessário. E aí vão surgindo mais dúvidas, porque é um assunto às vezes novo, e aí a gente vai explicando. Com soro, a mesma coisa e com vacina, a mesma coisa. Então disponibilizamos tudo o que a gente acha que tem de disponibilizar, mas todo dia é a gente que aprende, pois as dúvidas vão surgindo, e temos de falar com farmacovigilância para entender o que é uma reação adversa grave, o que não é, o que é uma reação leve, quando que a pessoa tem de tomar o soro, enfim, tudo isso a gente vai sentindo nas redes, inclusive com base nas perguntas: "Estou grávida, eu posso tomar a vacina? Meu filho pode tomar?". E, a partir daí, vamos criando novos materiais. Mas, claro, a gente sempre entra, quando tem uma vacina ou soro, com todas as informações de que podemos dispor, criamos site, fazemos vídeos, entrevistas, enfim, de todas as formas, porque é muita coisa, é muita coisa para entender. Hoje, a gente vê o Atila Iamarino, a Natalia Pasternak, eles colocam vídeos e são superassistidos porque as pessoas querem saber o que é a vacina, do que é feita a vacina, qual a diferença da Coronavac para a Astrazeneca e para a Pfizer. A gente tem de passar toda a informação correta e ser o mais transparente possível.

E. G.:

Agora temos uma pergunta da Julia, que gostaria de entender qual o fluxo de criação das postagens realizadas pelo Instituto, a demanda por assuntos que devem ser abordados. Por exemplo: vamos falar sobre Serrana ou sobre o desenvolvimento de uma nova vacina? Esse fluxo é

levantado pela própria equipe de comunicação ou vem de outros setores? Quem costumam ser os responsáveis pela elaboração e revisão do conteúdo? Em que momento do processo criativo entram os especialistas?

V. R.:

Primeiro, a gente faz as reuniões para entender o que é um projeto. Vamos dar o exemplo de Serrana, que era um projeto enorme: a gente nem entendia o que era aquilo direito, porque nunca tinha sido feito no mundo. Nós nos perguntávamos: "O que a gente vai fazer em Serrana? Como assim vacinar uma cidade inteira?". Primeiro, temos de fazer reunião com todos os envolvidos para poder entender o que vai chegar de informação. E, quando a informação chega, você tem de saber o que vai fazer com ela. Naquele caso, a gente tinha um público nacional e internacional, porque sabíamos que era um assunto de interesse internacional. O mundo inteiro ia querer saber o que vai acontecer no meio de uma pandemia, dentro de um país onde a pandemia está descontrolada, onde a gente tem a circulação do vírus ocorrendo de forma desordenada e com diversas cepas novas. Então vocês imaginem que todos olhavam, perguntando se ia funcionar ou não. O segundo passo é sentar com a equipe, juntar todo mundo das áreas: tem uma área de texto, tem uma área de arte, tem uma área de eventos, assessoria de imprensa e uma área de audiovisual, que é o pessoal do vídeo. Então temos de sentar e iniciar o projeto mesmo: vamos fazer um site, esse site precisa estar em inglês, a gente precisa fazer podcast, precisa fazer um minidocumentário, criar um perfil no Instagram, e a gente tem de ver também o que é possível fazer dentro das nossas possibilidades, porque a gente não faz só isso. Então eu tenho de pegar pessoas das equipes, retirá-las das equipes, mandá-las para a cidade, coletar todo o material. E claro que muitas vezes os gestores falam: "Olha, temos aqui um projeto novo, vamos começar a testar algo". Igual! A gente começou agora no interior, em Batatais, a fazer o isolamento inteligente, que, na verdade, é uma testagem da população para ver quem fica na rua e quem tem de ficar em casa, que está contaminado. Então eles passam para a gente, e nós criamos toda a identidade visual, a equipe de arte faz isso, a gente senta junto, conversa, vê o que daí

pode virar vídeo, o que vai virar texto, o que vai virar post. É uma construção de todas as áreas. Todo mundo aqui tem de conversar o tempo todo: "Olha, o pessoal está com dúvida lá em Serrana"; "Tem gente que não está voltando para tomar a segunda dose. O que a gente vai fazer?"; "Vamos fazer um post falando que, se o pessoal não tomar a segunda dose, eles não vão estar protegidos, que todo mundo está vacinado, mas tem de continuar usando máscara". Então coisas vão surgindo, mas a gente tenta criar um planejamento de comunicação que atenda a todo o projeto. Mas lidamos o tempo todo com a dinâmica do dia a dia, das coisas que surgem. Em Serrana, nos preparamos para tudo, a gente não sabia o que ia acontecer! Era uma época, ainda, no final do ano, que a gente não sabia se as pessoas iam aceitar. Tinha muitas fake news nessa época. Então não sabíamos se as pessoas iam se recusar a tomar a vacina, se iam tentar invadir a escola e tomar a vacina, se ia ter manifestação contra, a gente não sabia! Então nos preparamos para tudo, deixamos todas as informações disponíveis e fomos monitorando o que estava acontecendo lá. E aí chegou um momento que a pandemia começou a ficar grave de novo, as cidades vizinhas começaram a fechar, e aí as pessoas falaram: "Opa! Vamos tomar vacina! É o que a gente tem no momento e é o que está comprovado, não adianta tomar nada alternativo". A partir daí, tivemos uma adesão enorme, de quase 98% da população. Então vocês imaginem! É muita gente, muita gente mesmo. E tudo isso, eu acho que vai da boa comunicação, de a pessoa entrar lá e ter toda a informação disponível para tirar as dúvidas, identificar quando alguém fala algo e é mentira, quando alguém fala que a vacina vai roubar seu gene, a pessoa entra lá e vê ou lê no site, onde está escrito tudo direitinho. E aí você vai quebrando um pouco esse processo de ficar criando coisas, de aumentar, porque a gente tem de sempre interromper o processo de quando a mentira começa a ficar muito maior do que deveria.

E. G.:

O Luiz Dias quer fazer uma pergunta diretamente para você.

L. D.:

Bom, primeiro, quero agradecer, Vivian, a contribuição que você tem dado para os nossos assuntos internos, está fantástico o trabalho de vocês!

V. R.:

Obrigada.

L. D.:

Está muito bom mesmo! Eu gostaria de saber se você tem uma estatística de acesso das pessoas consultando nosso site para saber todas essas questões, e também se você vê uma relação entre a ausência de pessoas para tomar a segunda dose e a disseminação maior de fake news.

V. R.:

Vou começar com a questão da segunda dose. Eu não sei se está relacionada às fake news, mas muita gente acha que tomando uma já é suficiente, que não precisa de outra. Tentamos mostrar para as pessoas que elas têm de completar a vacinação e que, se você não tomar as duas doses, você não vai ter a resposta imune que precisa para combater a doença ou evitar que ela se agrave. Eu ainda não vi fake news falando para não tomar a segunda dose, só tomar a primeira. Eu acho que é uma crença mesmo que as pessoas têm de achar que uma dose é suficiente. Mas a gente também coloca sempre nas redes sociais que tem de tomar as duas doses, que tem de completar o ciclo vacinal. Agora, sobre os nossos números: eu tenho aqui disponível, até vou tentar abrir para falar ao longo da apresentação. A gente cresceu muito de janeiro para cá, quando colocamos o portal no ar. E eu queria muito colocar esse novo portal no ar, porque a antiga página do Butantan não tinha manchete, não tinha rotativo, e as pessoas que entravam achavam que estava sempre igual, porque as notícias entravam só no final. Foi importante essa mudança, e com isso tivemos mais de 1 milhão de novos usuários, com acessos altos, com muitos picos ao longo do dia, dependendo do assunto. Quando tem coletiva, quando tem aprovação da Anvisa, quando a gente falou que a Butanvac ia começar a ser produzida, o site caiu várias vezes, as pessoas ligavam, porque agora todo

mundo quer ser voluntário. E nas redes sociais, também, a gente tem muita interação e muitos novos usuários. Então, de fato, quando eu comecei aqui, o objetivo era criar um canal de informação confiável. Se está no Butantan e por que eu posso confiar. E essa era a ideia desde o começo. Eu tenho até números, pois o acesso mais que triplicou. Hoje temos muito acesso, Serrana teve muito acesso. Incluindo o último capítulo que colocamos no ar do documentário de Serrana. São capítulos longos, materiais, às vezes, de mais de 15 minutos, e as pessoas estão parando para assistir. O Doutor Dimas [Covas] responde e, além de ele ter muito carisma, ele fala de forma clara sobre os assuntos. Ele consegue transformar assuntos mais difíceis, e as pessoas entendem o que ele fala. Então temos esse programa no YouTube que faz muito sucesso. Acho que o último deu quase 700 mil views. A gente está quase em 1 milhão.

E. G.:

Temos uma pergunta do André de Almeida, que quer saber se a politização da vacina, Dória versus Jair, afeta a imagem do Instituto Butantan e os desafios da fabricação da Coronavac.

V. R.:

A gente aqui, todos nós, diretoria e gestores, falamos muito pouco sobre política. O que eu posso falar, da minha experiência em comunicação, tanto como jornalista e nas redes sociais, é que a pessoa tem muita simpatia pelo Instituto, a gente é muito bem-visto. Eu acho que, hoje, quem vê o Instituto Butantan, quem vê o Doutor Dimas [Covas], que é a figura que mais aparece, que é o nosso presidente, o nosso maior representante, e aí consegue descolar, vê que é um médico e consegue descolar. Mas, claro, a gente está em um ambiente polarizado, e isso é uma questão mundial, o mundo está polarizado. As pessoas estão indo para os extremos, e a gente está aprendendo a discutir em rede social. A gente ainda não sabe discutir em rede social. A gente ofende, não consegue argumentar, enfim, tem essa polarização nas redes, sim, é claro, e estamos em uma instituição ligada ao governo do estado, isso todo mundo sabe, mas consegue ver que é um centro de ciência, que tem médicos aqui. Tem a política, porque a política existe no mundo, mas a

gente tem o nosso lugar, e a nossa comunicação sempre leva a informação que tem no momento e que é correta, independentemente do que a política fala. Não existe uma ordem direta de que temos de falar tal coisa. Isso não existe. Colocamos o que é verdade, e a gente é respeitado por isso, e existe um respeito também dos órgãos em relação ao Butantan: "Se o Butantan está falando é o que a gente tem de informação aqui no momento!". E as fake news vêm de todo lado! A gente não tem uma fonte, vem de todo lado, vem de várias pessoas, nós só tentamos levar a informação correta, que é o que podemos fazer e é o melhor que podemos fazer.

E. G.:

Nós temos uma mensagem da Glaucia Inglez. Não é exatamente uma pergunta, mas uma constatação que diz que o ICOM Brasil lançou a campanha #MuseusPelaVida, que pretende disseminar, por meio dos museus do Brasil, informações confiáveis para combater o negacionismo, que está tomando vulto. O Instituto Butantan, ao lado da Fiocruz, é um dos fornecedores que estão no repositório do ICOM para que os museus de todo o país tenham onde se basear para fazer suas postagens. Parabéns!

V. R.:

Que Bom! A Glaucia é superparceira. Eu acho que eles fazem um trabalho muito bonito nos museus do Butantan. Como a gente está passando por um momento de pandemia, em que as pessoas não podem ir até os museus, tentamos colocar tudo o que é possível on-line e, claro, falar que a ciência importa. Desde que as vacinas foram criadas, não importa [para quais] doenças, a gente erradicou várias, e quantas crianças ficaram com sequelas antes. Eu acho que a geração de hoje é uma geração que não conviveu com as sequelas. A minha geração não conviveu, mas a dos meus pais, por exemplo, conviveu. Teve gente da faixa etária deles que não teve oportunidade de tomar uma vacina para poliomielite, por exemplo, e aí ficou com sequelas pelo resto da vida. E isso assustou muito essa geração. Só que agora, como a gente não vê essas doenças, essas pessoas que tiveram essas doenças e que carregaram essas sequelas pelo resto da vida, achamos que elas não existem e que elas não vão voltar. Existe essa

crença de que o sarampo, por exemplo, não vai voltar, que as pessoas estão protegidas em seu bairro. Mas a gente sabe que isso não é verdade, que você pode comprometer a vida de seu filho ou causar nele um mal pelo qual ele não precisava passar. Já temos uma ciência superavançada, temos um centro aqui, no Brasil, de pessoas que se dedicam a isso. É um momento mesmo de reflexão no meio dessa pandemia. Imagine você deixa de tomar uma vacina, pega Covid, morre ou passa para alguém, porque essa doença tem muito disso, às vezes você pega, e é uma loteria, você não sabe o que ela vai causar no seu corpo. Pode ser que você não sinta nada, mas você pode matar alguém que você gosta, que você ama, e mesmo qualquer outra pessoa, toda vida importa! Então eu acho que é um momento para as pessoas refletirem sobre o lugar delas na sociedade, porque a vacina é um pacto social. Você não faz isso só por você, você faz isso pelas pessoas que estão a sua volta.

E. G.:

Agora nós temos uma pergunta da Suzana Fernandes, que gostaria de saber se é possível avaliar o alcance de suas atividades. Se sim, como isso é feito pela comunicação?

V. R.:

Olha, temos uma ideia somente pelo número de pessoas que acessam, pela interação. Mas eu acho que a gente só vai entender o que é trabalhar hoje no Butantan daqui a um tempo, porque a gente está em uma correria tão grande, cada hora tem uma questão nova. Eu já trabalhei em redações, na Folha de São Paulo, e eu nunca trabalhei tanto e de uma forma tão intensa. E olha que eu já cobri muitos eventos grandes, e aqui, realmente, a gente acaba sendo um pouco absorvido pelo trabalho no dia a dia. Mas, como eu conheço bastante gente da área, quem está de fora fala: "Nossa, o trabalho de vocês, o que vocês fazem, que legal, é muito bonito!". A gente tem uma ideia, pelos números, pelos números de acesso, mas a gente só vai entender mesmo o que é este momento que a gente está vivendo daqui a alguns anos.

E. G.:

Temos uma pergunta do Nelson Rudiger: "O governo federal não investiu um único centavo na fábrica do Butantan e é um adversário tanto do Instituto quanto do Estado de São Paulo. Como o Butantan está lidando com isso?"

V. R.:

A gente não lida. Quer dizer, eu posso falar como comunicação, porque o Butantan vende vacina e soro para o governo federal, via SUS. E acho que o SUS tem de ser sempre celebrado e fortalecido. Porque isto, de qualquer criança poder ir ao posto tomar vacina, não tem em todos os países do mundo. Não é uma coisa que se vê em qualquer lugar. A gente tem um privilégio. Moramos em um país, nesse sentido, privilegiado, e é importante lutarmos para que isso continue, para que a vacina chegue para todo mundo. Em nenhum momento o Butantan falou que, se não quer vacina, vamos vacinar só São Paulo e, no Brasil, cada um faça da sua forma. Não. Teve muita insistência para que a vacina fosse primeiro, que a prioridade fosse para o Ministério da Saúde, que é o caminho da influenza, é o caminho dos soros, e que é para chegar para todo mundo e que é para isso que a gente trabalha. A gente trabalha para a saúde pública, para o SUS, para que todo mundo tenha a mesma oportunidade. Por que um idoso que mora no Nordeste não pode ter acesso à Coronavac, por exemplo, como teve um daqui de São Paulo? A gente tem de lutar para isso. Isso é muito importante. Como vocês viram, teve uma demora para se fechar o contrato, mas isso foi com todas, não só com a vacina do Butantan. Vivemos em uma democracia, e as pessoas têm de pensar na hora de votar e ver o que está acontecendo e aprender com o erro, tentar fazer diferente daqui para frente.

E. G.:

Agora uma pergunta do Sérgio de Simone, que quer saber como a comunicação do Instituto tem lidado com a permanente presença da imprensa, que chega a fazer plantão no portão de ingresso e tenta assediar a instituição em busca de novidades ou de furos?

V. R.:

É difícil! Quando eu estou aqui, e eu fico bem na entrada, eu vejo um repórter aqui no fundo gravando e eu falo: "Quem é você?" E ele fala: "Não, eu só vim aqui gravar uma passagem e tudo o mais." É uma loucura, uma loucura. A gente sempre brinca que a assessoria de imprensa sempre tem de emplacar uma matéria na TV. E para a gente aqui é todo dia, todo dia, eles pedem entrevista, pedem para falar e, às vezes, a gente nem tem matéria que sustente, mas eu acho que a vacina é um assunto tão assistido e todo mundo quer saber, que ficam aqui o tempo todo. Eles querem cobrir, querem entender, e isso é muito bom. A gente tem muito jornalista parceiro que quer conhecer todas as fases da vacina, como ela é feita: "Por que vocês chamam o plasma de plasmosoro, de soro? Qual a diferença entre os dois?". E isso é muito legal. E tem gente também que, quando você está com o crachá, vem te elogiar e outros que vêm para cima: "Você trabalha no Butantan? E essa vacina daí, não sei de onde?" Então a gente tem de sentar e às vezes explicar. É para os dois lados. Mas acho que a gente nunca falou tanto com a imprensa como agora. É praticamente o dia inteiro a imprensa pedindo informação para a gente.

E. G.:

Temos mais uma pergunta, do Erivelton Gomes, que diz que alguma pessoa hoje em dia não tem acesso às redes sociais, se informando muito pela televisão. Pergunta se vocês têm alguma ação pela TV.

V. R.:

Olha, eu acho que tem gente que não tem mesmo Facebook e não tem Instagram, mas tem WhatsApp. Muito pouca gente não tem o WhatsApp hoje em dia, que também é uma rede social e também é abastecido. Na TV, o que a gente tem são as matérias. A Globo vem aqui e pede uma matéria especial de Serrana, e a gente disponibiliza tudo, passa a informação, oferece o contato das pessoas corretas. Eu acho que a gente tem uma cobertura muito ampla. Não temos propaganda, não pagamos propaganda para passar durante os programas de televisão. Teve até uma que foi feita pelo governo para falar sobre o Instituto Butantan, mas a gente tem muitos vídeos no

YouTube, que podem ser compartilhados, e material que os jornalistas fazem quase que diariamente.

E. G.:

Bom, as perguntas do chat acabaram. Tem mais alguma questão? Alguma pergunta para fazer diretamente para a Vivian? A Juliana Cabral quer fazer outra pergunta diretamente.

J. C.:

Vocês têm alguma preocupação com a preservação desse conteúdo que vocês estão gerando, desses vídeos, desses posts? Estou pensando do ponto de vista do Centro de Memória, pensando que, depois de um tempo, esse material chegará até nós. Fico pensando se tem alguma política de preservação de informação e de conteúdo que vocês estão produzindo.

V. R.:

Sim. Primeiro, temos o documentário que, por exemplo, serve para as pessoas, depois de um tempo, entenderem o que aconteceu em Serrana. Estamos no quarto capítulo desse documentário, e depois ele vai virar uma coisa só, um documentário de uma hora, com um ou dois capítulos. Estamos preparando um material para a Butanvac e também fizemos uma cobertura de toda aquela população vulnerável lá atrás que foi testada. Então acho que muita coisa a gente vai aproveitar. E também, agora, a gente vai lançar uma revista para falar como foi a terceira fase dos estudos da Coronavac no Brasil. Contamos também a história de vários profissionais da saúde, porque é interessante que a gente vive em um país onde os profissionais da saúde sofreram muitas agressões, mas, além deles, lá atrás, trabalharam em um momento em que ninguém conhecia direito essa doença, e eles estavam lá, tratando as pessoas, correndo risco de vida, porque não sabiam o que ia acontecer. Eles deram o corpo deles para testar a vacina, porque a vacina foi testada neles, nesses profissionais que trabalhavam na linha de frente. Eles foram duplamente corajosos. Eles foram os responsáveis por a gente ter uma vacina hoje aqui. Então contamos a história desses profissionais, desses médicos, desses enfermeiros, enfim, deles que fizeram parte da história.

Acho que tudo o que a gente faz, tudo o que está na internet está lá guardado, nosso site, as matérias que a gente fez, Serrana. O próprio site de Serrana foi feito para ficar, para você ver daqui a cinco anos, daqui a dez anos, com as pessoas que moram na cidade mostrando como foi viver lá, como foi receber a vacina, e tudo isso a gente entende que é um material histórico e que vai ficar. Porque, nas outras pandemias passadas, a gripe espanhola, enfim, a gente não tinha a internet como nós temos hoje, com a possibilidade de fazer relatos. Então temos muita coisa que vai ficar para a história.

E. G.:

Vivian, a gente tem mais uma pergunta do Sérgio de Simone, que, assim como a Juliana, falou do Centro de Memória e dos documentos históricos do Butantan. Ele pergunta se o acervo do Centro de Memória tem serviço de fonte de informação para matérias e respostas de interessados ou da imprensa.

V. R.:

A gente tem todo tipo de fonte de informação aqui. Muitas vezes, a gente recorre, sim, principalmente às pessoas que trabalham nestes locais e que estão aqui há muitos anos, que têm arquivos. O Giuseppe [Puerto], que é o Diretor do Centro de Desenvolvimento Cultural, que está aqui há muitos anos e tem muita foto de cobra, muitos relatos. A gente está com um trabalho também de buscar novas publicações de muitos cientistas que publicam seus trabalhos. A gente tem o apoio da Maísa Della Casa, que também é uma cientista que passa muito material. Porque as pessoas que estão aqui, a Ana Marisa Tavassi, a Fan Hui, estão aqui há muitos anos e são lendas vivas. O professor Canter, que infelizmente faleceu há pouco tempo, e que passava muita informação para a gente, a Gláucia. Até é ruim falar, porque a gente acaba esquecendo alguém, enfim, mas temos pessoas aqui que são enciclopédias, são pessoas com tanta riqueza, e sempre recorremos a elas. Agora, estamos aqui apagando estes incêndios da pandemia, na correria, mas o objetivo é cada vez mais, claro, continuar a tratar da pandemia e buscar assuntos internos para trabalhar. E a gente sempre pega uma

gravura, um livro mais antigo para ver o que a gente tem de informação para contar.

E. G:

Mais uma questão no chat, do Mario Mayer, que quer saber o que não deu certo ainda?

V. R.:

Estou pensando aqui, porque a gente tem de colocar de pé muita coisa e muito rápido. O que eu gostaria de fazer é explorar melhor os museus mesmo daqui para a frente, criar uma página para cada um, para as pessoas fazerem tour virtual, trazer a informação em outras línguas. Porque é uma coisa que a gente quer fazer e vai fazer, com certeza. A gente já está pensando nisso, em trazer tudo isso. Quem são os novos talentos? Quem são os novos biólogos? Quem são os profissionais que estão chegando? Fazer o perfil dessas pessoas, trabalhar tudo isso para a gente virar uma referência mundial, e as pessoas verem no nosso material um padrão elevado, e que isso chegue para cada vez mais pessoas, para que as pessoas, ao virem para São Paulo, falem: "Quero ir lá no Butantan! Quero conhecer o parque de ciências, quero ver o que tem lá!". Isso é uma coisa que a gente quer trabalhar e que a gente vai trabalhar.

E. G.:

As perguntas no chat encerraram. O Mario conclui falando que o trabalho é muito bom e que continue. Parabéns! Tem mais uma pergunta do Nelson Rudiger que acho que a gente pode fazer como última pergunta para encerrar. Ele argumenta que, conforme tem observado, a Jovem Pan demonstra, pelos seus comentários, pelo YouTube, estar alinhada totalmente com o governo federal, fazendo repetidas críticas aos opositores do governo e chegando inclusive a criticar o Doutor Covas. A Jovem Pan tem procurado o Butantan para reportagens?

V. R.:

Bom, já chegou pedido, mas é pouco, porque eles têm uma posição política contrária, então acabam pegando pessoas que estão mais alinhadas com o discurso deles. É até bom falar aqui que muita gente acha que o professor Dimas Covas é parente do Bruno Covas, e eles

não são parentes. Muitas pessoas fazem essa ligação política, que é errônea. Tem muita gente com o sobrenome Covas e tem alguns veículos que buscam uma outra linha, mas também não vejo grandes fake news vindas de algum veículo que eu possa falar. Eu acho que esses veículos maiores tentam se apoiar sempre naquilo que eles acreditam e, claro, cada um tem uma linha editorial e isso é evidente, a gente, que é jornalista, sabe disso. Mas um bom jornalista tem de apurar e tem de trazer aquilo que ele vê como verdade, que está acontecendo de alguma forma. Então ele não pode criar alguma coisa muito mentirosa de um lugar que ele não gosta ou que ele não tem afinidade ideológica, ou seja lá o que for, porque ele coloca em risco toda uma linha editorial, e aí você vai cair em descrédito, e isso é muito ruim para o jornalista. O que as pessoas precisam entender é que todo jornal tem a primeira parte, que é o editorial e que são os colunistas, que são pessoas que dão opinião. E opinião, cada um tem a sua. Mas as matérias, quando você apura uma matéria, você tem de apurar esses fatos. Então, se você fizer uma matéria inventada, com fatos que não são reais, você vai cair em descrédito. E a pior coisa para um jornalista é passar a informação errada. Eles têm a linha deles, o público deles, e a opinião, a crítica deles não faz com que a gente se sinta atacado, ou manchado, porque entendemos o trabalho que a gente faz.

E. G.:

Nós temos manifestações de agradecimento no chat, e nós, do Museu Emilio Ribas e do Centro de Memória, agradecemos a sua participação, sua conversa e os vários esclarecimentos. Obrigada pela disponibilidade e pelo trabalho que vocês estão fazendo.

V. R.:

Obrigada a todos pelo carinho. Agradeço pela minha equipe também, porque somos uma equipe de quase 20 pessoas, trabalhando em conjunto o tempo todo. Queria agradecer a todos da minha equipe, porque todos eles fazem toda a diferença aqui, no trabalho.

E. G.:

Obrigada também pela participação de todos.