

**UNIVERSIDADE FEDERAL DE ALAGOAS
INSTITUTO DE CIÊNCIAS HUMANAS, COMUNICAÇÃO E ARTES
RELAÇÕES PÚBLICAS**

MAYRA DIAS DA SILVA

**AS INTERFACES DA COMUNICAÇÃO PÚBLICA NO GERENCIAMENTO DE
CRISE: A PANDEMIA DO NOVO CORONAVÍRUS NO BRASIL**

MACEIÓ, AL

2020

MAYRA DIAS DA SILVA

**AS INTERFACES DA COMUNICAÇÃO PÚBLICA NO GERENCIAMENTO DE
CRISE: A PANDEMIA DO NOVO CORONAVÍRUS NO BRASIL**

Monografia apresentada no Trabalho de Conclusão de Curso para obtenção do grau de bacharel em Relações Públicas no Instituto de Ciências Humanas, Comunicação e Artes da Universidade Federal de Alagoas.

Orientadora: Prof.^a Dr.^a Sandra Nunes Leite

MACEIÓ, AL

2020

Catálogo na fonte
Universidade Federal de Alagoas
Biblioteca Central
Divisão de Tratamento Técnico
Bibliotecária: Taciana Sousa dos Santos – CRB-4 – 2062

S586i Silva, Mayra Dias da.

As interfaces da comunicação pública no gerenciamento de crise: a pandemia do novo coronavírus no Brasil / Mayra Dias da Silva. – 2020.
58 f. : il., figs. color.

Orientadora: Sandra Nunes Leite.

Monografia (Trabalho de Conclusão de Curso em Relações Públicas) – Universidade Federal de Alagoas. Instituto de Ciências Humanas, Comunicação e Artes. Maceió, 2021.

Bibliografia: f. 55-58.

1. Comunicação pública. 2. Covid-19 (Pandemia). 3. Relações públicas.
I. Título.

CDU: 659.4

MAYRA DIAS DA SILVA

**AS INTERFACES DA COMUNICAÇÃO PÚBLICA NO GERENCIAMENTO DE
CRISE: A PANDEMIA DO NOVO CORONAVÍRUS NO BRASIL**

Trabalho de Conclusão de curso apresentado ao Instituto de Ciências Humanas, Comunicação e Artes da Universidade Federal de Alagoas, como parte das exigências para a obtenção do título de Bacharelado em Relações Públicas.

Maceió, 30 de novembro de 2020.

BANCA EXAMINADORA



Prof.^a Dr.^a Sandra Nunes Leite
Universidade Federal de Alagoas (UFAL)



Prof.^a Dr.^a Manuela Rau de Almeida Callou
Universidade Federal de Alagoas (UFAL)



Prof. Me. Daniel Augusto Monteiro de Barros
Faculdade da Cidade de Maceió (FACIMA)

O INFANTE

*Deus quer, o homem sonha, a obra nasce.
Deus quis que a terra fosse toda uma,
Que o mar unisse, já não separasse.
Sagrou-te, e foste desvendando a espuma.*

*E a orla branca foi de ilha em continente,
Clareou, correndo, até ao fim do mundo,
E viu-se a terra inteira, de repente,
Surgir, redonda, do azul profundo.*

(O Infante - Fernando Pessoa)

AGRADECIMENTOS

Não há nada que nos torne mais humanos do que a gratidão, na trilha da vida sigo agradecendo pelos aprendizados e as oportunidades de realizar sonhos. Hoje, com o coração grato, apresento o meu Trabalho de Conclusão de Curso para a formação em Relações Públicas e a minha felicidade é saber que cada passo dado até aqui foi guiado pela fé. Portanto, dedico este momento primeiramente ao dono do universo, aquele que me capacitou, toda honra e glória a Deus.

Agradeço imensamente o amor incondicional e total apoio da minha família, aos meus pais José Dias e Sônia Maria e a minha irmã Gabriela. Foram eles que me encorajaram driblando a saudade para me ver alcançar novos voos, espero um dia retribuir tanto afeto preenchendo seus corações de orgulho.

A grata surpresa de conhecer e ter o carinho de pessoas incríveis como Evelyni, Alcione e Luiza. Em especial Larissa e Fabiana, minhas parceiras de estudos daquelas amigas que o tempo não pode apagar. Larissa, amiga confidente com quem dividi apartamento e na distância de casa construímos uma relação de profunda irmandade. Fabiana, amiga inspiradora uma fonte inesgotável de alegria trazendo esperança nos dias difíceis.

Gratidão a Universidade Federal de Alagoas, aos colegas de turma pela agradável convivência nos últimos anos e aos queridos professores do curso Relações Públicas por todo conhecimento compartilhado. A minha orientadora Sandra Nunes Leite pelo incentivo diário na Iniciação Científica e por aceitar conduzir este trabalho. Por fim, também agradeço a servidora Berenice Pimentel pela enriquecedora experiência de trabalharmos juntas na Coordenação de Pesquisa – PROPEP/UFAL, onde pude colocar em prática muitas técnicas adquiridas na sala de aula.

RESUMO

O presente trabalho propõe uma reflexão acerca das práticas comunicacionais em tempos de crise sanitária, trata-se de uma pesquisa qualitativa de caráter descritivo, explicativo e exploratório. Cujos objetivos são apresentar as interfaces da Comunicação Pública à luz da Teoria da Ação Comunicativa de Habermas (1981), para analisar o gerenciamento da pandemia do novo Coronavírus no Brasil sob a ótica das Relações Públicas. A propagação do vírus ameaça à saúde mundial ao revelar uma condição coletiva e permeada de incertezas que promove a intensa circulação midiática de notícias a fim de conscientizar o público, mas em contrapartida, também favorece disputas de narrativas a começar pela produção de informações manipuladas. Considerando os estudos de Wardle (2017) a partir dos conceitos de infodemia, *fake news* e desinformação, surge a necessidade de avaliar os desafios e estratégias de comunicação no debate científico, governamental e organizacional. Percebe-se que tais conteúdos acabam por influenciar decisões que norteiam o comportamento dos cidadãos, sendo, portanto, fundamental o dever público na transparência e responsabilidade social para dialogar com a sociedade.

Palavras-chaves: Comunicação Pública; Crise; Coronavírus; Relações Públicas.

ABSTRACT

The present work proposes a reflection about the communicational practices in times of health crisis, it is a qualitative research of descriptive, explanatory and exploratory character. Its objective is to present the interfaces of Public Communication in the light of Habermas' Theory of Communicative Action (1981), to analyze the management of the pandemic of the new Coronavirus in Brazil from the perspective of Public Relations. The spread of the virus threatens global health by revealing a collective condition permeated with uncertainty that promotes intense media circulation of news in order to raise public awareness, but on the other hand, also favors narrative disputes starting with the production of manipulated information. Considering Wardle's studies (2017) from the concepts of infodemia, fake news and misinformation, the need arises to evaluate the challenges and communication strategies in scientific, governmental and organizational debate. It is perceived that such contents end up influencing decisions that guide citizens' behavior, and therefore the public duty in transparency and social responsibility to dialogue with society is fundamental.

Keywords: Public Communication; Crisis; Coronavirus.; Public relations.

LISTA DE FIGURAS

Figura 01: Comunicação Pública, Jorge Duarte	16
Figura 02: Fluxo demonstrativo gerenciamento de crises da <i>Securityhelp</i>	21
Figura 03: PortalMinistério da Saúde	40
Figura 04: Infoográfico FioCruz	40

LISTA DE ABREVIATURAS E SIGLAS

CP - Comunicação Pública

LAI - Lei de Acesso à Informação

OMS - Organização Mundial da Saúde

ONU - Organização das Nações Unidas

RP - Relações Públicas

SUS - Sistema Único de Saúde

SUMÁRIO

1. INTRODUÇÃO	10
2. COMUNICAÇÃO PÚBLICA	13
2.1 Cidadania digital nos caminhos da democracia.....	16
3. COMUNICAÇÃO E CRISE	19
3.1 Relações Públicas em foco	21
4. O NOVO CORONAVÍRUS: UMA CRISE NA SAÚDE MUNDIAL	24
4.1 O vírus e seus impactos.....	25
4.2 O cenário brasileiro	29
5. O PODER DA INFORMAÇÃO EM TEMPOS DE PANDEMIA	33
5.1 A mídia na formação da opinião pública.....	34
5.2 <i>Fake news</i> e o combate à desinformação.....	36
6. OS DESAFIOS E AS ESTRATÉGIAS DA COMUNICAÇÃO PÚBLICA NO GERENCIAMENTO DA CRISE	42
6.1 O protagonismo científico	43
6.2 A voz do Governo Federal.....	46
6.3 As organizações e seu lugar de fala.....	48
7. CONSIDERAÇÕES FINAIS	52
REFERÊNCIAS	55

1. INTRODUÇÃO

Em 23 de janeiro de 2020, a Organização Mundial de Saúde (OMS) decretou o alerta internacional sobre o novo Coronavírus e meses depois a pandemia impactou o cotidiano da população mundial. A catástrofe sanitária que culminou em mudanças socioculturais, desafia o sistema democrático brasileiro demandando planos urgentes diante de circunstâncias tão incertas. Não é à toa que os cidadãos procuram no imediatismo das mídias respostas para sanar seus dilemas, destacando-se aqui a Comunicação Pública como o centro de apoio a vigilância epidemiológica.

Neste sentido, faz-se necessário pensar a comunicação para gerenciar o quadro pandêmico solucionando conflitos da crise e mapeando oportunidades no plano estratégico. Boaventura de Souza Santos declara que “o tempo político e midiático condiciona o modo como à sociedade contemporânea se apercebe dos riscos que corre” (SANTOS, 2020, p. 22). Isso se dá através dos fluxos informacionais nos diferentes setores que contemplam o dever público quando visam promover o bem-estar coletivo em tempos difíceis.

Esta monografia tem como ponto de partida a inquietação em saber de que forma os estudos comunicacionais refletem o papel da Comunicação Pública frente aos obstáculos impostos pela pandemia. Desde a divulgação dos protocolos de segurança até o combate e a prevenção à circulação de *fake news*. Na complexidade desse cenário turbulento, a pesquisa revela uma leitura da comunicação na esfera.

A começar pela revisão bibliográfica dos conceitos de Comunicação Pública segundo Habermas (2010) nos desdobramentos da ação comunicativa, busca pontuar as fragilidades e oportunidades no engajamento entre o estado, instituições e sociedade civil. Ainda na fundamentação teórica, se discute o potencial da comunicação no gerenciamento de crises por meio das técnicas de Relações Públicas que mobilizam seus públicos para reverter situações conflituosas. De modo a perceber que, os processos interacionais da pandemia emergem na esfera pública não apenas como um debate para a tomada de decisão, mas também um espaço de tensões políticas e morais.

Posteriormente, apresenta uma análise situacional da pandemia descrita como uma crise inédita que atingiu a sociedade global e provou resultados desastrosos. Identificando as peculiaridades do contexto brasileiro que agrava os problemas já existentes no Sistema Único de Saúde (SUS) e na desigualdade social. A partir da comunicação, são mensurados os efeitos da crise e a capacidade de respostas dos gestores. Ao lançar uma investigação das práticas públicas que pretendem ou não evitar o retorno dos índices alarmantes como consequência de conteúdos distorcidos.

Retrata brevemente a cronologia da emergência sanitária que teve início na China e em poucas semanas já alcançava todos os continentes, entretanto somente após os primeiros casos no Brasil é que o país começou a se preparar. Além da ameaça à saúde pelo risco de contaminação, a pandemia indica uma série de fatores econômicos e políticos que influenciam a tendência ou não ao isolamento social. Neste ponto, a falta de liderança na esfera pública expõe um contexto problemático de polarização que dificulta o enfrentamento a Covid-19.

No decorrer da pesquisa, o trabalho aborda o poder da informação por intermédio da mídia na construção da opinião pública. Considerando na comunicação, as disputas de narrativas que se estabelece pela repercussão de enunciações equivocadas quanto à origem do vírus, formas de contágios e supostos tratamentos. A proliferação de mensagens exageradas ou incompletas que ganham espaço nas plataformas digitais sem nenhuma fonte idônea representam perigo, conforme Wardle e Derakhshan (2017), os conteúdos intencionalmente danosos indicam a desinformação.

Já o último capítulo aponta os desafios e estratégias da Comunicação Pública nas interfaces que envolve a ciência, o governo e as organizações no enfrentamento a pandemia. O cenário exigiu novas formas de raciocínio social, principalmente no aparato do Estado para a garantia dos direitos aos cidadãos e os limites entre a liberdade de expressão e a desinformação. Portanto, é preciso avaliar se a percepção comunicacional do plano de contingência traduz a compreensão social da crise que resulta nas políticas públicas.

Enquanto as evidências científicas apontam para os cuidados com a saúde para reduzir a transmissão do *Sars-Cov-2* (em Inglês: *Severe acute respiratory syndrome coronavirus 2*), buscando na ciência o desenvolvimento de uma vacina. Há uma tensão no Governo Federal

percebida por orientações controversas e conflitos de interesse entre a equipe que compõe o Gabinete de Crise criado pelo presidente Jair Bolsonaro. Do mesmo modo, estas turbulências afetam a comunicação organizacional tanto no ambiente interno quanto no ambiente externo. Além de tudo, sua atuação na esfera pública determina a imagem perante os *Stakeholders*¹ e a população em geral.

Pode-se dizer que a pandemia desencadeada pelo novo Coronavírus destaca a centralidade no papel da Comunicação Pública no gerenciamento de crise, os discursos e as medidas emergenciais norteiam a opinião pública influenciando a adoção ou não de certos hábitos. Entre erros e acertos, a atualidade nos trouxe grandes aprendizados sob a perspectiva dos dilemas morais na possibilidade de uma gestão cada vez mais participativa e responsável.

As considerações finais permite construir um panorama da situação extrema pelo viés da Comunicação Pública a partir da capacidade de mobilização dos cidadãos junto às campanhas de conscientização, além do olhar crítico sobre os riscos na disseminação de argumentos falaciosos ou manipulados influenciando decisões individuais e coletivas. Espera-se com este trabalho apresentar uma investigação da Comunicação Pública no gerenciamento da pandemia como um conjunto de reflexões importantes para as discussões acadêmicas e sociais.

¹ *Stakeholders* refere-se às partes interessadas na governança corporativa, os públicos que se relacionam com a organização.

2. COMUNICAÇÃO PÚBLICA

Os estudos de Comunicação Pública apresentam percepções distintas de acordo com o contexto e país em que a temática é abordada, isso porque tais ideias caracterizam as demandas que se estabelecem na relação entre o Estado, as Instituições e a Sociedade Civil. A centralidade dos debates não se restringe a uma única área de atuação profissional, sendo assim o intuito é gerar informações a partir do entendimento de que as responsabilidades públicas não são exclusivas dos governos, mas sim de todos os cidadãos.

O conceito em torno da Teoria da Ação Comunicativa de Habermas² (1981), considera a linguagem como instrumento de trocas argumentativas e reflexivas pelo qual se busca o consenso. A consciência participativa nas negociações entre os diferentes atores sociais potencializam decisões mais justas relativas ao interesse comum, portanto destaca-se o fato de que os indivíduos na sua vida privada também estão imersos na esfera pública:

O fato de o cidadão ser também responsável pela cogestão do Estado tem implicações que ultrapassam a esfera das relações políticas na medida em que fortalecem o tecido de articulações entre os próprios cidadãos e colocam na pauta de discussões questões que, mesmo sendo originárias da esfera privada, interferem no modo de vida da coletividade. (HABERMAS, 1997, p.30).

Deste modo, Habermas (2003) sintetiza a compreensão de que só é possível estabelecer a razão quando se conhece os dilemas alheios. O pensador defende a ética da solidariedade humana e ao mesmo tempo nos prega o desafio de questionar sobre como assumir as conversações da vida pública sem apagar a singularidade de cada pessoa. Por esse motivo, muitos autores aprofundaram suas pesquisas em comunicação na tentativa de legitimar uma interlocução mais plural a favor do engajamento, visibilidade e inclusão.

² A Teoria da Ação Comunicativa desenvolvida por Jurgen Habermas, argumenta que a linguagem humana constitui uma importante ferramenta de transformação dos aspectos objetivos, subjetivos e sociais da esfera pública contrapondo-se a razão instrumental.

Pode-se dizer então que o domínio público é um campo abrangente para além da perspectiva jurídica e governamental diante da complexa rede de enunciações, na qual os sujeitos intervêm na construção da lógica discursiva do regime democrático. Assim devem protagonizar a ocorrência da escuta e o interesse pelo outro na clareza das mensagens. “A Comunicação Pública deve ser pensada como um processo político de interação no qual prevalecem a expressão, a interpretação e o diálogo” (MATOS, 2011, p.45).

O retrato da evolução histórica, que surge desde a Revolução Industrial até os dias de hoje, com a substituição da mão de obra artesanal pelo uso de máquinas, transformou as relações de trabalho. Naquela época a exploração dos operários impulsionou a criação do movimento sindicalista que alcançou a imprensa a fim de se discutirem as condições dos assalariados como uma pauta pública. A ideia de cidadania sofre mudanças e começa a ser entendida como eixo de participação no livre acesso às informações para a garantia de seus direitos e deveres.

No Brasil essas discussões cresceram em meados do século XX, quando a indústria ganha destaque, bem como as campanhas políticas populares e as manifestações sociais. A redemocratização pós-ditadura e os avanços dos meios de comunicação sugerem a necessidade de direcionar as mensagens, permitindo um diálogo alinhado aos interesses do povo. Trata-se das estratégias comunicacionais que visam estreitar o relacionamento com os públicos construindo uma identidade coletiva, sendo fundamental produzir conteúdo que estimulem o senso crítico e adaptar linguagem e ferramentas.

As condições de influência contemplam a multidisciplinaridade dos órgãos públicos, organizações do terceiro setor e, em alguns casos, até as empresas privadas. Quando estas procuram se alinhar aos interesses sociais, seja na prestação de serviço, movimentos políticos, ações mercadológicas, normas legislativas ou administração dos recursos. Isto é, o comprometimento na esfera pública para que a própria sociedade ajude a se melhorar.

No entanto, muitas organizações ainda limitam-se às técnicas de persuasão das criações publicitárias considerando o público um agente passivo e, como tal, apenas absorve informações. Desse modo, enaltece a transmissão de ideias em detrimento a autonomia do destinatário no ato comunicativo. Uma visão matematizada defendida por Shannon e Weaver (1975) no século passado para esquematizar a comunicação de máquinas, muito

importante na teoria dos sistemas, mas que não contempla a comunicação entre os indivíduos.

Na comunicação humana reside o conceito de partilhar mensagens e que, portanto, representa uma via de mão dupla na qual o indivíduo é um decodificador das mensagens ao recriar novos sentidos. Mais tarde, os estudos incluíram o *feedback*³ um elemento fundamental que rompeu a estrutura linear (matematizada) para poder interferir na cena. Diante disso, a ação comunicativa na esfera pública exige requisitos básicos indicados pelo autor Jorge Duarte (2009, p.59):

- a) privilegiar o interesse público em relação ao privado ou corporativo;
- b) centralizar o processo no cidadão;
- c) tratar a comunicação como um diálogo;
- d) adaptar instrumentos às necessidades, possibilidades e interesses públicos;
- e) assumir a complexidade da comunicação, tratando-a como um todo.

A Constituição Federal Brasileira de 1988, e no seu artigo 5º diz que “todos têm direito a receber dos órgãos públicos informações de seu interesse particular, ou de interesse coletivo ou geral, que serão prestadas no prazo da lei, sob pena de responsabilidade...” Já o artigo 37, aponta a publicidade como um dos princípios da administração pública que “deverá ter caráter educativo, informativo ou de orientação social”. A comunicação é uma cadeia circular que exige estratégias participativas no compromisso ético para que as mensagens não sejam inúteis, manipuladas ou mal compreendidas.

Dado o exposto, a Comunicação Pública se constitui pelo direito coletivo e individual ao diálogo para gerar conhecimento a partir de ferramentas educacionais no exercício da cidadania. Tem como perspectiva o processo de transparência das informações que envolvem temas de interesse comum nas interfaces políticas, governamentais, científicas e de outras organizações. Eis aqui o desafio de aprimorar os fluxos deliberativos, dar voz ao povo através da escuta ativa respeitando o lugar de fala dos grupos sociais.

³ O termo *feedback* vem do inglês, na junção de *feed* (alimentar) e *back* (de volta). Pode ser entendido como o ato de realimentar, dar resposta a uma atitude ou comportamento.



Figura 1: Comunicação Pública, Jorge Duarte. Pg. 2⁴

2.1 Cidadania digital nos caminhos da democracia

A cidadania surge na Grécia Antiga em um sistema escravista, onde apenas os homens livres, nascidos nas cidades e proprietários de terras eram considerados cidadãos. Segundo Cardoso (1985), felizmente a ideia deixou de ser excludente e acompanhou o progresso da humanidade pelos direitos construídos na vida política a partir do conceito de democracia com a participação do povo na ordem estatal. Portanto, vale ressaltar que a consciência de uma sociedade democrática se estabelece na cidadania por meio da Comunicação Pública.

Com o advento das tecnologias, a ascensão da internet transformou as formas de se comunicar, o que pode ser percebido inicialmente a começar pelo volume de conteúdos compartilhadas instantaneamente. A conexão global oferece novas possibilidades na construção do conhecimento em direção ao protagonismo social, sendo assim os usuários devem estar preparados para atuar no espaço público. Isso exige que relações sejam mais humanas, desde o atendimento presencial até as campanhas que circulam nos diferentes tipos de mídias.

⁴Quadro retirado do texto do livro Comunicação Pública, Jorge Duarte. Página 2

Ainda que a gestão participativa provoque algumas tensões, o Estado possui um papel importante como fonte legitimadora na democracia com o estabelecimento de padrões adequados na interação digital entre os agentes públicos, grupos de interesses e cidadãos. “Tanto o espaço quanto o tempo estão sendo transformados sob o efeito combinado do paradigma da tecnologia da informação e das formas e processos sociais induzidos pelo processo atual de transformação histórica.” (CASTELLS, 1999, p.403)

Deste modo, é importante ocupar os meios on-line com a criação de sites institucionais, redes sociais, blogs e formulários eletrônicos para orientar o planejamento e a execução de políticas públicas. Como descrito por Ferguson (1990, p.ix apud Mcquail, 2012, p.17- 18), desenvolver estratégias comunicacionais a fim de atender as exigências e solucionar os impasses requer a tradução de tudo aquilo que de alguma maneira está sendo divulgado, visível ou disponível.

Todavia, o caráter difusionista amplia a exposição nos meios de comunicação da mesma maneira que viabiliza o bombardeio de mensagens distorcidas que se constituem como uma barreira quando induz ao imprevisto, à negligência e à segregação de alguns grupos. Por esse motivo, cada vez mais, o cidadão exige qualidade dos serviços e o compromisso com a ética nos discursos que circulam nas mídias. Também cabe à imprensa assumir a vigilância no que diz respeito às ações públicas, através do monitoramento do trabalho e denúncias de possíveis irregularidades.

A mudança comportamental da sociedade, frente às leis que regem a gestão pública e as novas formas de interação, motiva o interesse pelas ações governamentais, pois ter consciência política não é apenas saber o destino dos recursos, mas sim, exercer a plena capacidade de refletir através do conhecimento. Para Lopes (2007), o Estado precisa apropriar-se das ferramentas comunicacionais como agente mediador de conflitos e oportunidades em uma parceria pelo bem comum:

No lugar de uma relação meramente unidirecional, na qual o governo provê o cidadão com as informações que julga pertinentes utilizando apresentação e edição que entende adequadas, a teoria política contemporânea entende que o envolvimento dos cidadãos nas políticas públicas deve ser uma relação bidirecional, baseada no princípio da parceria. Tal prática, aliada à melhora da transparência governamental, tende a reduzir de maneira considerável a assimetria de informação e, conseqüentemente, os abusos cometidos por autoridades governamentais. (LOPES, 2007, p.9).

A Comunicação Pública representa o conjunto de competências linguísticas e tentativas cognitivas que envolve o exercício da cidadania na responsabilização dos serviços públicos pela via do diálogo. Os cidadãos interagem conforme seus anseios a ponto de visualizar a esfera pública como um jogo de erros e acertos. Ora produz a cooperação, ora se trava uma luta de interesses. Por isso os profissionais de Relações Públicas, Jornalismo, Marketing e Publicidade podem atuar em planos democráticos extrapolando os muros da burocracia para alcançar a população com estratégias que descrevem os cenários em uma perspectiva humanizada capaz de transformar realidades.

Surge então, a necessidade de romper as estruturas culturais que sustentam a mentalidade individualista no sentido de impedir o bem-estar coletivo. De acordo com Marques (2008), para garantir boas discussões formais e informais é preciso zelar pelas condições de igualdade na participação. As redes comunicativas têm potencial estratégico agregando valor em projetos de desenvolvimento que formulam propostas para atender às demandas cívicas dos fenômenos cotidianos e diante dos eventos mais críticos.

3. COMUNICAÇÃO E CRISE

Há algumas décadas a comunicação passou a ser vista como uma estratégia capaz de minimizar os impactos negativos que a sociedade e as organizações podem sofrer. Em tempos de crise é possível analisar de que maneira um problema alcança os públicos, influenciando na construção de suas opiniões e propondo ações para restabelecer os vínculos. Mas afinal o que é crise? A palavra crise vem do grego *krisis* e descreve um momento inesperado de decisão quando se perde o controle de algo ou alguém.

São, portanto, situações adversas e cheias de incertezas que podem atingir desde uma pequena empresa até populações. Surgem em decorrência de atitudes negligenciadas, atos criminosos ou fenômenos naturais. Um evento de grande prejuízo é capaz de gerar repercussão na imprensa, pois tem a ver com a impressão (imagem) que a sociedade produz sobre o fato negativo. Considera-se a seguinte lógica, quanto mais se vive sob os holofotes da mídia, maior a ameaça contra sua credibilidade (reputação).

Nunca foi tão difícil manter a boa reputação em uma sociedade que assume a “cultura do cancelamento” e não aceita nenhuma falha. Quando as ações não condizem com os discursos éticos e legais, o erro pode levar ao colapso em poucas horas. Contudo, por mais duro que seja, a má fase não pode ser uma desculpa para se corromper, muito pelo contrário é preciso assumir as fraquezas e reconstruir valores, segundo o professor Wilson Bueno (2009):

As crises existem, sempre existiram, mas não apanham as organizações do mesmo jeito porque há formas e formas de combater a crise. A melhor delas é exatamente. Ter consciência dos riscos, disposição, planejamento. Competência para enfrentá-los e uma comunicação estratégica para dar conta de seus impactos sobre a imagem e a reputação. Transparência, profissionalismo, ética são palavras-chave no combate à crise.

(BUENO, 2009, p.1)

Forni (2013) declara que as crises não são apenas pequenos conflitos diários, mas sim a soma de muitos problemas mal resolvidos. A afirmativa aponta que o melhor caminho é trabalhar medidas de prevenção, solucionar os impasses e elaborar um manual de crise. É necessário desenvolver mecanismos de contingências diante das variáveis, a começar pela auditoria de vulnerabilidades que investiga e mapeia as zonas de risco, simulando alternativas para superar as possíveis dificuldades encontradas na pesquisa. O momento

de análise engloba ações operacionais na comunicação para lidar com os desafios que possam aparecer, portanto *checklist*⁵ se torna fundamental:

- a) Banco de dados para facilitar o acesso aos públicos internos e externos diretamente envolvidos na crise (nome completo, profissão, endereço eletrônico e números de telefones).
- b) Os fluxogramas dos riscos (definir etapas e procedimentos a serem realizados de acordo com cada risco).
- c) Relatórios com detalhamento dos acontecimentos cotidianos (descrição das atividades desenvolvidas ou em execução).
- d) Os documentos institucionais devem ser disponibilizados e organizados (releases, comunicados, contratos, folha de pagamento e papelada jurídica).

As habilidades da comunicação permitem a consolidação de estratégias no tratamento das informações nos diferentes veículos, de modo a criar um compromisso social, inclusive em momentos de caos. É preciso saber se posicionar mesmo com a rápida disseminação dos fatos, cobranças por esclarecimento, falta de tempo para o planejamento e as perdas financeiras, materiais e/ou humanas. O descontrole não deve tomar conta a ponto de dificultar o trabalho necessário de analisar o cenário, alinhar os discursos, prestar todo o apoio aos públicos e planejar os próximos passos para uma mudança estrutural que supere o acontecido.

Os efeitos irão depender das respostas concedidas a partir do gerenciamento de crise, neste sentido é criado um comitê composto pelas autoridades (representantes de determinada instituição, corporação ou governo), consultor jurídico, Relações Públicas e especialistas. Durante um conflito a força da opinião pública não pode ser subestimada, a equipe precisa planejar cada ação com muita sabedoria para assumir o controle do que deverá ser feito na reconstrução da sua imagem.

⁵ A palavra em inglês traduz uma lista de informações que visa auxiliar tarefas para reduzir falhas e criar oportunidades.

O gerenciamento de crise ilustra o conjunto de procedimentos, sistemas de controle e fluxos informacionais destinados a enfrentar o conflito quando soluciona efeitos negativos prevenindo também a ocorrência de riscos futuros. Por esse motivo, é preciso uma perspectiva multidirecional da comunicação para evidenciar a responsabilidade social em decisões mais adequadas ao alcance de seus objetivos.



Figura 2: Fluxo demonstrativo do gerenciamento de crises da *Securityhelp*⁶

3.1 Relações Públicas em foco

O modelo de Relações Públicas definido por Grunig (2009), como "simétrico bidirecional", propõe uma compreensão mútua da realidade que permite o acesso a informações confiáveis. As organizações investigam a natureza da crise e deliberam com a sociedade para traçar suas estratégias, sendo assim este modelo se apropria como vínculo do relacionamento entre os públicos e também para gerenciar crises:

Para que um programa de relações públicas seja eficaz, é necessário que um profissional o gerencie estrategicamente. É necessário que o programa seja orientado aos públicos que exercem maior impacto sobre a organização a respeito das consequências de decisões organizacionais sobre o público, avaliando se tais decisões podem prejudicar ou beneficiar os relacionamentos com esses mesmos públicos. (GRUNIG, 2009, p. 22)

⁶ Fluxo demonstrativo do processo de gerenciamento de crises da *Securityhelp*. Disponível em: <https://securityhelp.com.br/colunas/entrevista-gerenciamento-de-crise/>. Acesso em: 03 Jun. 2020

As Relações Públicas é uma profissão que promove o relacionamento entre a organizações e seus diversos públicos, portanto assume a extrema importância pela responsabilidade na troca de informações no âmbito interno ou externo. Kunsch (2003), divide as atividades de RP em quatro funções básicas: administrativa (processos que integram os setores da organização), estratégica (compartilha a missão, visão e valores), mediadora (se apropria de técnicas para facilitar o diálogo conciliando os interesses dos públicos) e política (gestão e gerenciamento de crises).

É possível afirmar que as crises representam danos que desestabilizam os vínculos sociais e se constituem de forma democrática porque não distinguem pessoas, instituições ou espaço de tempo. Portanto, não compete a comunicação o peso do julgamento em opinar sobre quaisquer problemas, mas se vale das interações sociais na busca pela harmonia através da hibridização entre o conhecimento técnico, sensibilidade humana e ideias criativas. Busca-se mostrar que os fluxos informacionais devem ser pensados na contemporaneidade de um mundo globalizado. Conforme as etapas descritas como uma breve orientação sobre o gerenciamento de crise:

- Entenda a crise

Análise, antes de agir. Para gerir a situação da melhor maneira é necessário averiguar o diagnóstico a fim de que os critérios mínimos sobre o ocorrido sejam conhecidos: Quando? Onde? Como? E Por quê?

Reunir informações, integrar a equipe e determinar o formato de comunicação mais adequado, caso contrário a crise pode se agravar com a circulação de boatos. Ao mesmo tempo em que assume uma postura ágil, deve-se conduzir o planejamento com cautela, transparência e clareza.

- Potencialize as redes de monitoramento

A tecnologia que norteia a sociedade contemporânea ocupa um espaço cada vez mais virtual e descentraliza o poder da informação. Com rapidez os acontecimentos se espalham, principalmente as más notícias que podem despertar a revolta contra algo ou alguém, configurando-se como uma crise.

Por outro lado, as plataformas de inteligência permitem o acesso direto aos seus públicos para realizar clippings, impulsionar campanhas e avaliar o *feedback*. Também o armazenamento, controle e categorização dos dados, nos quais os indicadores demonstram como o cenário é percebido em seus aspectos tangíveis e intangíveis até que se tenha credibilidade.

- Esclareça os públicos, se comunique

Em meio a exposição, espera-se uma comunicação imediata e transparente na construção de mensagens direcionadas aos *stakeholders*, inclusive com notas de esclarecimento nas mídias. Neste sentido, a escolha do porta-voz tem por finalidade indicar alguém que responderá os questionamentos anunciando saídas para o caso, tal pessoa precisa apresentar domínio sobre assunto e uma boa oratória. Portanto, o escolhido não deve apenas se comunicar bem sob a lente das câmeras, mas antes de tudo, estabelecer boas relações interpessoais. O *Media Training* irá auxiliar no preparo (treinamento e simulações) dessa pessoa a fim de evitar desapontamentos ou má interpretação tornando o ambiente mais confortável, dado que durante os pronunciamentos todos os olhares estarão voltados ao seu discurso.

- Avalie o pós-crise e desenvolva novas estratégias

A princípio a exposição gratuita representa uma ameaça à reputação, mas também é uma oportunidade de superar desafios com êxito. Recuperar essa confiança depende do diagnóstico interno em relação à necessidade de mudança, isto é, observar o que foi feito durante a crise. Avaliar os pontos negativos e positivos para elaborar um planejamento que fortaleça a identidade das organizações ou personalidades e projete sua imagem segundo os princípios de responsabilidade social. Uma vez que, os Relações-Públicas manifestam em suas competências políticas de humanização para mediar os interesses de seus atores.

4. O NOVO CORONAVÍRUS: UMA CRISE NA SAÚDE MUNDIAL

Em pleno século XXI, no ápice das novas tecnologias, o mundo desacelera para enfrentar uma das maiores emergências na saúde pública. Os planos para 2020 deram lugar ao medo, a pandemia revelou um quadro assustador de cidades vazias, hospitais lotados e empresas fechadas. A sociedade torna-se refém do vírus que se expandiu de forma veloz com letalidade significativa contaminando milhões de pessoas e caracterizando uma crise na saúde pública.

Covid-19 é o nome dado a essa doença viral a partir da contaminação do novo Coronavírus que comumente manifesta os seguintes sintomas: dor de cabeça, tosse, febre, diarreia, falta de ar e ausência de paladar. A rápida transmissão ocorre através das gotículas de pessoas contaminadas diretamente em contato com membranas mucosas (oral, nasal e ocular). Os primeiros casos foram identificados na China, cidade de Wuhan capital da província de Hubei, em novembro de 2019. Pouco tempo depois o vírus atravessou as fronteiras, no mês de março havia em média 200 países atingidos.

As pesquisas ainda não são suficientes para deter o vírus, até lá o que deve ser feito imprescindivelmente é seguir as orientações da Organização Mundial da Saúde: lavar as mãos, usar máscaras e manter o distanciamento social). O isolamento evita aglomerações e o possível contágio, portanto recomendam-se a reclusão dos indivíduos doentes ou que possam ter contato com alguém infectado. Tal cuidado transformou o cotidiano, foi preciso adaptar os relacionamentos interpessoais e as formas de trabalho de acordo com os recursos disponíveis.

É evidente a fragilidade humana quando todos podem ser infectados de modo indiscriminado independente da camada social, conhecimento ou poder de influência, entretanto o vírus se prolifera com maior intensidade em direção aos vulneráveis porque estão mais expostos. Sobretudo, nos países subdesenvolvidos onde uma parcela significativa da população não possui condições básicas de vida. Muitos convivem com as precariedades da desigualdade social devido à má distribuição de renda e infraestrutura precária.

A pandemia ameaça os cidadãos de todas as nações, isso exige que as autoridades compartilhem estratégias para encarar os desafios de uma crise mundial. O posicionamento social nos últimos meses determina o cenário a longo prazo, não apenas na saúde como também na política e na economia. Muitos países silenciaram seus conflitos dedicando-se ao combate da Covid-19, um esforço mútuo que restaura o senso de identidade global. Sendo assim, em abril de 2020, a Assembleia Geral da Organização das Nações Unidas (ONU) propõe a solidariedade e cooperação internacional.

As cenas sociais que desenham a atual realidade epidemiológica reverberaram em vozes, opiniões e denúncias testemunhando a importância da cooperação entre todas as áreas do conhecimento. Portanto, os profissionais de saúde lutam pela vida dos doentes enquanto os cientistas seguem desenvolvendo a vacina, tudo isso convida o cidadão a compreender a necessidade de cuidar de si e do outro. Como um aprendizado global capaz de estabelecer prioridades e mudanças de comportamento na sociedade.

4.1 O vírus e seus impactos

O crescimento da medicina no último século pelas descobertas na prevenção, tratamento e cura das enfermidades proporcionam maior qualidade de vida. No entanto, ao ponto em que a saúde avança, os vírus também sofrem mutações genéticas e tornam-se cada vez mais fortes. Neste sentido, surge o novo Coronavírus (*Sars-CoV-2*), uma nova variante capaz de contaminar humano causando infecções no sistema respiratório.

Segundo o *Worldometer*⁷ (2020), na fonte de dados para rastrear a propagação do vírus em tempo real já foram registrados pelo mundo 25 milhões de contaminados, quase 1 milhão de mortes e cerca de 23 milhões de recuperados até agosto de 2020. Com o número elevado de casos no, as pesquisas do primeiro semestre mostram que alguns países já sofreram o surto da doença e estiveram em estado de alerta (dentre eles: China, Itália, Espanha, Estados Unidos e o Brasil).

⁷ *Worldometer* é um site de referência estatística que divulga dados em tempo real para diversos temas globais, dentre eles dados sobre o novo Coronavírus. Disponível em: <https://www.worldometers.info/coronavirus/>

A disseminação em massa revela o despreparo nas políticas de saúde na sociedade global, marcada pelo intenso fluxo de pessoas que cruzam continentes com a maior facilidade, mas ainda assim os mecanismos de proteção e gestão de riscos das epidemias são falhos. Os sinais de alerta foram questionados, ignorou-se estudos científicos sobre o vírus, toda e qualquer informação que ameaçava a estabilidade mundial, a memória humana é fraca, o histórico de catástrofes e vírus parece não terem sido suficientes para o aprendizado.

O isolamento é uma estratégia de combate a expansão do vírus para que as pessoas limitem suas atividades sociais, uma recomendação fundamental principalmente ao grupo de risco (podem desenvolver um quadro mais grave da Covid-19 são eles os idosos e/ou indivíduos que possuem doenças crônicas cardiovasculares e respiratórias). Desta maneira, os órgãos públicos decretaram a quarentena como um ato administrativo formal para o fechamento do comércio e garantir apenas os serviços essenciais.

O contexto enfatiza os problemas já existentes nos países, gera maiores riscos e sugere a necessidade de mudanças. É preciso muito empenho para vislumbrar um futuro de superação diante dos fatos, uma transformação profunda nas relações e dinâmicas sociais. Desta maneira, percebe-se que a pandemia do Coronavírus desafia a dinâmica global em três esferas primordiais. Inicialmente uma crise sanitária, provocada pelo alto poder de contaminação que rompe as fronteiras geográficas sobrecarregando as grandes organizações de saúde mundiais. Com a demanda superior, a assistência médica é comprometida e o número reduzido de equipamentos representa um grave problema.

A ausência dos kits de testagem também é uma barreira para a maioria dos países que só identificam os casos já avançados, isso porque o método indicado para diagnosticar com maior precisão a doença é a técnica da reação em cadeia da polimerase (PCR) (34,35) que apresenta custos elevados. Constatou-se então a importância dos investimentos na infraestrutura hospitalar, fluxos de atendimentos e os avanços nas pesquisas científicas como direitos fundamentais para assegurar a queda na curva de contágio.

Até a vacina chegar o confinamento segue sendo a medida mais efetiva para o controle dos infectados, as discussões em torno da Cloroquina e Hidroxicloroquina durante a pandemia dividem opiniões. Alguns acreditam que nos pacientes contaminados pelo novo Coronavírus

As substâncias podem ajudar na recuperação clínica e diminuir o tempo de internação, em contrapartida outros pesquisadores revelam graves efeitos colaterais (principalmente alterações nas atividades cardíacas e renais) do medicamento por isso banalizam seu uso.

Neste aspecto a incerteza é um sentimento constante, pois é evidente que ainda não existe um tratamento farmacológico comprovadamente eficaz na cura da Covid-19 e muito menos receitas milagrosas que possam combater a doença. O inimigo invisível que já ceifou tantas vidas paralisa as autoridades globais a ponto de culminar o bombardeio de críticas, assim torna-se vital reafirmar o incentivo aos experimentos científicos na garantia de uma intervenção confiável.

O segundo eixo é a instabilidade econômica, pois ao mesmo tempo em que se deve adotar normas restritivas contra a transmissão do vírus, os líderes mundiais também reconhecem um panorama crítico com a redução das rotas comerciais e o desemprego. A maioria dos empresários, colaboradores e principalmente os trabalhadores informais nos países subdesenvolvidos, impedidos de atuar enfrentam cortes orçamentários. As intervenções dos Bancos Centrais indicam a seriedade da situação à medida que os países desejam minimizar a queda das empresas e seus empregados, assim como devem propor políticas públicas para a população inativa.

A pandemia resultou no fechamento dos serviços não essenciais (comércios, indústrias, shoppings, academias, dentre outros) pela possibilidade de contágio. Várias empresas expuseram seus prejuízos admitindo que não terão como garantir todos os empregos. Em função disso, os governos mundiais estabelecem ações para desafogar as empresas estabelecendo maiores prazos para o pagamento de impostos e flexibilização das linhas de crédito. Apesar dos programas concedidos pelos governos durante a crise, é notável a urgência de um plano sólido capaz de oferecer apoio aos que mais precisam.

Ainda que muitas empresas estejam no prejuízo admitindo que não poderão garantir todos os empregos, em meio ao colapso sanitário a vida humana continua sendo a parte mais importante. As estratégias devem estar alinhadas com as medidas de prevenção ao Covid-19, pois o aumento no número de vítimas representa a tragédia social e ao mesmo tempo a

emergência econômica. Priorizar a saúde pública não significa desconsiderar seus efeitos sociais, é preciso muito conhecimento e sensibilidade para administrar esse dilema atuando a favor dos vulneráveis desde os contaminados pelo vírus até aqueles que sofrem com a crise financeira.

Por fim a cena política retrata o papel do Estado, tanto nas ações adotadas em sua própria terra quanto nas estratégias internacionais de combate ao Coronavírus. Foi preciso deixar os interesses particulares de lado para assumir a diplomacia da saúde, através do apoio técnico-científico e condutas de bem-estar universal, afinal por mais influente que seja uma nação sobre as outras nesse momento todas estão em uma mesma ligação intercontinental.

Qualquer decisão unilateral (reter equipamentos hospitalares ou ocultar descobertas científicas) que esteja acima da cooperação mundial na tentativa de maximizar sua própria sobrevivência beira o egoísmo. Os países estão acostumados a ditar suas próprias regras e muitas vezes repetir erros passados, mas agora o empenho é coletivo, as novas políticas públicas promovidas pela Organização Mundial de Saúde (OMS) descentralizam o poder e negocia a autonomia nacional para evitar um novo pico da pandemia.

Na ótica governamental, percebe-se as discussões parlamentares, mobilizações populares e as experiências vividas com a proliferação de outros vírus pareceram insuficientes para que os protocolos de segurança fossem levados a sério. Um bom exemplo na história mundial epidemiológica é a gripe espanhola entre 1918 e 1919 deixando mais de 50 milhões de mortos pelo mundo. Assim como, a gripe suína (H1N1) que se alastrou durante os anos de 2009 e 2010. Mas tudo indica que o mundo não captou a lição, mesmo que o *Sars-Cov-2* tenha características específicas e um poder de contaminação superior às epidemias anteriores, algumas lideranças demoraram para reagir.

O que de fato instituiu o isolamento social com a suspensão das atividades não essenciais foi a pressão mundial, pois, a mesma tecnologia que conecta pessoas e os mercados financeiros agora se revelou impotente em meio as vidas perdidas e de um futuro incerto. Trata-se do processo de transição da soberania estatal à modernidade global que em tempos de crise, impulsiona as nações a pensarem soluções em conjunto. De certo modo, a proliferação do Coronavírus é um alerta preocupante para o futuro mundial e aproximou até mesmo potências rivais, como China e Estados Unidos.

A lógica política procura conciliar ideias contrárias por isso os líderes enfrentam o maior dilema de todos os tempos: preservar a saúde pública ou suprir as demandas econômicas? Quanto mais duram os confinamentos, maior a probabilidade de mitigar a pandemia e menor a probabilidade de evitar a depressão econômica. É importante salientar que a complexidade da globalização envolve uma interdependência com a necessidade de relações multilaterais (KEOHANE & NYE, 2012). Isto quer dizer que, em seu planejamento os países devem considerar as ações dos demais a fim de inspirar-se, questioná-los ou apenas observá-los no cenário mundial.

Do ponto de vista prático, a pandemia desencadeou uma pressão entre os modelos políticos, enquanto alguns presidentes estiveram preparados para conter o contágio em seu território adotando medidas mais restritivas, como a alemã Ângela Merckel e o francês Emmanuel Macron. Outros não acreditam na gravidade do problema até que se depararem com o colapso, no caso do norte-americano Donald Trumps e do presidente brasileiro Jair Bolsonaro (não por acaso estes são os países com o maior número de confirmados).

O desafio é encontrar um meio termo na garantia da seguridade contra o Covid-19 e a proteção dos empobrecidos, o bom desempenho ou não do aparato estatal e político será decisivo para controlar a pandemia ao passo que a ameaça é cada vez mais real. Não se pode errar, é preciso descartar as teorias da conspiração no gerenciamento da crise anunciada depositando a confiança nos conhecimentos científicos e no trabalho dos profissionais de saúde.

4.2 O cenário brasileiro

O mundo perdido na pandemia do Coronavírus trava uma luta acirrada na busca pela cura, neste contexto o Brasil também sofre os efeitos da crise. A falta de investimentos no Sistema Único de Saúde (SUS) e a vulnerabilidade social acentua os fatores de risco, o que levou o país ao *lockdown*⁸ pela primeira vez na história. Deste modo, os governos estaduais

⁸ O *lockdown* é um protocolo de isolamento que prevê o bloqueio dos serviços não essenciais e o confinamento de pessoas, devido alguma situação de risco.

e municipais suspenderam os serviços não-essenciais a fim de reduzir drasticamente a circulação de pessoas e frear a disseminação do vírus.

O marco inicial foi no dia 26 de fevereiro na cidade de São Paulo, a chamada contaminação importada, um homem que teria viajado para a Itália entre os dias 9 a 21 do mesmo mês. O idoso deu entrada no Hospital Israelita Albert Einstein apresentando sintomas da doença, com o resultado positivo detectou-se a presença do novo Coronavírus. Passados 46 dias da repercussão dos primeiros casos confirmados na China, o Brasil não se preparou para o provável enfrentamento da doença, de lá para cá em poucas semanas o vírus alcançou todas as regiões e a transmissão passou ser comunitária quando não é possível rastrear a origem da cadeia de infecção.

Os entraves na saúde pública brasileira expõe uma realidade preocupante resultado da má gestão que se prolonga durante muitos anos no país, em um curto espaço de tempo o número de contaminados cresce absurdamente e os infectologistas acreditam que a extensão territorial atrapalha a notificação dos casos, portanto é bem provável que se tenha mais vítimas. Os cortes no orçamento sempre limitam as campanhas de prevenção às doenças (tais como a Dengue, Zica vírus, *Chincungunya* e sarampo) e agora os esforços para conter a ameaça mundial do Coronavírus é um sinal de alerta aos poderes públicos.

Também é fundamental proporcionar melhores condições no tratamento da doença, aumentar os leitos de Unidade de Terapia Intensiva (UTI) e os ventiladores mecânicos sem a necessidade de priorizar os pacientes pela sua gravidade ou chances de vida. Por esse motivo, vários governadores estaduais criaram estruturas médicas móveis para o atendimento aos pacientes de baixa complexidade (aqueles que não dependem da respiração artificial). Mas ainda assim, impera o receio quanto a segunda onda de contaminação e um possível colapso hospitalar.

Não basta apenas compreender a crise limitando-se a acompanhar os dados estatísticos, as evidências exigem a prática do distanciamento social como a alternativa eficaz para evitar o contágio. Em contraste, convém salientar que nas periferias nem todas as pessoas têm acesso a saneamento básico e dependem inteiramente dos transportes públicos, situações que elevam as chances de contaminação. São famílias de baixa renda que residem em pequenas habitações distantes de seu trabalho, e por questão de sobrevivência enfrentam uma decisão cruel entre ficar em casa e passar necessidade ou trabalhar e arriscar a saúde.

Sob a pressão da nova realidade, no mês de março o Presidente da República criou o Gabinete de crise composto por 26 membros dos ministérios, empresas públicas e agências reguladoras para monitorar os efeitos do Coronavírus no país. A falta de liderança é reflexo de um mandato que tem dificuldades para trabalhar em equipe, não é à toa que o Brasil continua no aguardo da indicação do ministro titular da saúde. Desde o início da pandemia 3 pessoas já ocuparam o cargo, isso porque o presidente diverge das orientações dos especialistas e dos ex-ministros Luiz Mandetta e Nelson Teich. Apesar do país estar no segundo lugar do ranking mundial em número de contaminados, o general Eduardo Pazuello assume o ministério em meio a crise sanitária mesmo sem ter experiência na área médica.

Um dos acertos foi o abono assistencial (IS/Pasep, Antecipação do 13º Salário, Medida Provisória 936/20 e Saque do FGTS) e o auxílio emergencial (Lei nº 13.982, 2020), no entanto muitos afirmam dificuldades de acesso ao crédito. O Brasil caminha na contramão da ciência desqualificando as condutas de prevenção com o pretexto de preservar a economia, o presidente segue apoiando o empresariado pelo fim das medidas restritivas e temem enfrentar prejuízos econômicos. Ao defender práticas duvidosas como o uso da cloroquina e a imunidade de rebanho⁹, parece não levar a sério a importância em torno de uma força tarefa que possa contribuir com estratégias de combate a Covid-19.

Embora seja notório os abalos na econômica e na política, não obstante, a saúde continua sendo o vetor principal dessa catástrofe cujo o valor humano indiscutivelmente deve ser superior às exigências do mercado. Nem mesmo os setores mais lucrativos da sociedade foram capazes de enfrentar o Coronavírus, são milhares de vítimas fatais, pacientes em estado crítico e os que ainda estão à espera de um atendimento adequado. Tal descrição foge totalmente do princípio constitucional na defesa pela vida, ao que se pode constatar esse é o momento certo para uma mudança estrutural que ultrapasse o campo reflexivo e alcance as relações sociais.

⁹ A imunidade de rebanho é um conceito aplicável na infectologia quando uma cadeia de contaminação é bloqueada, porque uma parcela da população já se contaminou e presumivelmente garantiu imunidade para que o vírus deixa de circular.

A ordem global estabelece a necessidade crítica de um modelo estratégico no gerenciamento da crise, mais do que nunca é preciso cobrar articulações do poder público a fim desenvolver políticas, aprimorar instrumentos e planejar os próximos passos. Caso contrário, o país estará à mercê daquilo que se apresenta como uma das maiores tragédias. Trata-se de um cerco de intimidação na busca por respostas, onde nem sempre as autoridades e os especialistas estão preparados para lidar com tantas incertezas.

Levará tempo para avaliar os impactos desse fenômeno universal que alcança os indivíduos com perversidade e aflora os debates na esfera pública brasileira. Há uma intensa circulação de conteúdos noticiosos com o objetivo de esclarecer sobre o Coronavírus a partir da conscientização, por outro lado algumas informações confundem ou até mesmo prejudicam grupos sociais. Evidentemente a comunicação potencializa as narrativas que influenciam os planos de ação, partindo do pressuposto que o país deve ponderar a governança das ações multilaterais na saúde, ciência e tecnologia. A Covid- 19 é uma ocorrência epidemiológica e também um evento psicológico assustador, mas antes de tudo possibilita reflexões que irão reverberar no pós-pandemia.

5. O PODER DA INFORMAÇÃO EM TEMPOS DE PANDEMIA

O atual contexto marca a história contemporânea, pois não existe um método já existente que de maneira inesperada pode libertar a comunidade global da Covid-19. A crise deve ser administrada pelos governos e instituições com base nos estudos das ciências da saúde para conter o avanço do vírus, partindo da ideia de que a consciência individual promove o bem-estar coletivo. À vista disso, torna-se prioridade esclarecer a sociedade na construção de bons hábitos superando o status de pânico ou a indiferença frente aos riscos.

A pandemia chega trazendo medo e o anseio por informações que possam responder a avalanche de dúvidas, nesse lugar de incertezas a comunicação é o elo das mediações entre os indivíduos em suas tentativas processuais. Ao elaborar mensagens em tempos de crise é preciso combinar uma descrição honesta da realidade, igualmente enfatizar a esperança racional sobre como seguir os protocolos para buscar um cenário mais positivo. Tal circunstância apresenta-se como um desafio que conduz a opinião pública através de medidas efetivamente estratégicas para o gerenciamento da crise.

O campo da saúde começa a valorizar a comunicação como o alicerce constitutivo que discute a cidadania na agenda pública, ao perceber seu poder de influenciar condutas em relação aos cuidados que devem ser tomados para diminuir os riscos de contágio e os procedimentos nos casos já confirmados. A partir da produção e consumo de informações a começar pela audiência da mídia tradicional (televisão, rádio e impressos) e o imediatismo dos meios digitais (portais eletrônicos, redes sociais e aplicativos).

Dessa forma, a infodemia simboliza o crescimento exponencial de informações em diferentes formatos, sejam elas genuínas ou não, associadas a um assunto específico como na pandemia do novo Coronavírus. O bombardeio desenfreado sabota o plano de ação porque não há tempo hábil para avaliar profundamente os conteúdos que estão disponíveis na Web, isso pode provocar sequelas psicológicas percebidas na ansiedade, indícios de depressão ou sensação de impotência como sintomas da “pandemídia”.¹⁰

¹⁰ A pandemídia retrata a propagação global de um nova doença embalada por um surto midiático de informações que podem confundir, negligenciar ou apavorar mais do que esclarecer.

Com a intensa circulação de notícias falsas em torno dos discursos contraditórios sem nenhuma fonte idônea, denomina-se às *fake news*. Segundo Wardle (2017), existem 7 categorias para as *fake news*: sátira ou paródia, falsa conexão, conteúdo enganoso, falso contexto, conteúdo impostor, conteúdo manipulado e conteúdo fabricado. O maior perigo é quando estas mensagens são intencionalmente alteradas (impostor, manipulado ou fabricado) com o objetivo de provocar danos a alguém ou algum grupo social, nesta perspectiva surge o processo de desinformação.

Isso se deve também ao fenômeno conhecido como pós-verdade, um termo usado pelo dramaturgo Steve Tesich nos anos 90 referindo-se às narrativas que distorcem a realidade para convencer a opinião pública (pensamentos e comportamentos) de suas crenças pessoais. A tendência de que as evidências sobre os fatos já não são tão importantes, mas sim o apelo emocional enraizado nos discursos. “Uma espécie de avaliação permanente da retórica empregada, que induz e valoriza declarações impactantes e menosprezo por autoridades ou especialistas que possam desmenti-la” (DUNKER, 2017, p. 24).

A questão aqui colocada aponta a multiplicidade de pessoas envolvidas onde todos querem declarar algo, contudo faz-se necessário analisar o teor das informações averiguando sua fonte para orientar os cidadãos acerca de seus direitos e deveres. A linha entre a liberdade de expressão e a desinformação é muito tênue, por isso cabe a Comunicação Pública assumir o compromisso com a verdade ao fornecer e direcionar os dados atualizados, em um tom que não seja aterrorizante nem subestime a gravidade da crise.

5.1 A mídia na formação da opinião pública

A mídia elabora pautas de interesse comum que influenciam a opinião pública, neste momento especialmente relacionadas aos eventos da pandemia. O processo midiático vai além do excesso de informações podendo ser uma ferramenta para o diálogo que proporcione a troca de experiências e conhecimentos na formação da opinião pública. Haswani (2013) explica ainda que:

A importância da opinião pública aumentou na proporção direta do aparecimento dos meios de comunicação de massa, com Gutenberg que proporcionou velocidade e abrangência na divulgação de informações, fenômeno potencializado ainda mais com o rádio e a televisão e, como fato recente e à parte, as mídias digitais (HASWANI, 2013, p. 65).

Historicamente o quadro epidemiológico movimenta a população na defesa pela vida humana, pois o medo é tão contagioso quanto o vírus. Na pandemia atual não seria diferente, trata-se de uma emergência na saúde pública que lidera a agenda midiática brasileira. De acordo com o levantamento da Kantar Ibope Media¹¹, realizado em 15 capitais brasileiras, 11 das 20 maiores audiências dos últimos cinco anos foram observadas nos primeiros meses da crise sanitária (março a abril de 2020).

Os meios de comunicação apresentam variações seja na mídia televisiva ou nas plataformas digitais, no caso do jornalismo dependendo das linhas editoriais nem todas as notícias dão o mesmo peso ao tema. Um dos principais cuidados é não transformar as vítimas da Covid-19 apenas em estatísticas preliminares, tampouco generalizar a condição social dos brasileiros diante da crise. Determinados tipos de cobertura podem provocar controvérsias, como no surto da febre amarela em 2009 quando algumas emissoras de TV problematizam a doença se apropriando dos discursos apocalípticos sobre a urgência da vacinação até mesmo nos territórios que não integravam as zonas de risco.

Por vezes a propagação midiática também favorece disputas de narrativas a começar pela criação e disseminação das *fake news*. Mesmo porque não se pode controlar o alcance das mensagens tendenciosas, sobretudo nas redes sociais, mais complicado ainda é mensurar a extensão de suas consequências. Contudo durante a pandemia, diferente das redes sociais online, a imprensa tende a caminhar de modo similar apresenta a natureza, os efeitos e as discussões da crise a partir do registro informativo dos protocolos de segurança.

Parece evidente que as informações devam acompanhar os desdobramentos da pandemia direcionando os planos de ação conforme a realidade, assim como espera-se uma articulação da esfera pública ao aprimorar os canais de comunicação. Portanto, a democracia é a única forma de contornar a desinformação que se constitui como barreira de confronto, na qual pessoas com diferentes interesses não conseguem dialogar e nem admitir sua condição de incerteza sobre aquilo que seria a solução ou causa para a crise.

¹¹ É a divisão latino-americana da Kantar Media, tem por objetivo realizar pesquisa de mídia oferecendo dados sobre audiência, monitoramento e planejamento midiático.

Na cobertura dos fatos é importante que a comunicação seja útil e comprometida com a verdade ao considerar outras perspectivas, o primeiro passo é apurar as informações avaliando sua relevância para o público naquela circunstância. Mais do que nunca a mídia precisa investigar as narrativas, impulsionar campanhas sanitárias e se posicionar de forma coerente. Para monitorar os impactos pandêmico, tal estratégia requer a mudança de hábitos e a visibilidade do diálogo em torno de políticas tecnicamente embasadas.

A imprensa tem ocupado o seu lugar no debate público para minimizar os danos da Covid-19 e combater a desinformação, por essa razão alia-se aos órgãos oficiais mobilizando os cidadãos pela possibilidade democrática de deliberar. Se as mídias estão disponíveis nas mesmas condições para toda população brasileira, quanto mais espaços para interlocuções, maiores são as chances de avançar na gestão participativa. Caso contrário, a polarização acaba sendo um terreno fértil para quem deseja realizar manobras antiéticas e/ou ilegais.

A crise do novo Coronavírus trouxe a necessidade de vigilância dos serviços de saúde e o desafio em mediar as percepções dos indivíduos na arena coletiva. Com os dispositivos midiáticos, a comunicação que conduz a interação entre os cidadãos, cientistas, governantes e organizações permite o entendimento e a capacidade de atender as demandas. É indispensável um relacionamento com a imprensa a partir da responsabilização na veiculação de notícias e o dever público de desconstruir as falácias qualificando as fontes legítimas.

5.2 *Fake news* e o combate à desinformação

Na era das novas tecnologias qualquer pessoa conectada à internet não apenas consome informações como também interage. Kotler, Kartajaya e Setiawan (2017) acreditam que o indivíduo é um sujeito ativo que produz e divulga conteúdos no ambiente on-line. No entanto, das mensagens publicadas diariamente nas mídias sociais e aplicativos de conversas, algumas são notícias enganosas que ganham repercussão de forma rápida.

Percebe-se então que, as *fake news* no formato de textos, imagens, áudio e vídeos se alastram no mesmo ritmo que a comunicação digital ainda que não haja registro de credibilidade. Em um dos pronunciamentos da OMS sobre a contaminação do Coronavírus, o Diretor-Geral afirmou “nós não estamos apenas combatendo uma epidemia; nós estamos combatendo uma infodemia da desinformação.” (GHEBREYESUS, 2020).

Muitas informações compartilhadas via *WhatsApp* propõem medidas contrárias às orientações dos especialistas no que diz respeito a origem do vírus, formas de contágio e supostos tratamentos milagrosos. Neste sentido, destaca-se a proliferação de notícias falsas que em sua maioria são enunciações manipuladas para desinformar com intuito de gerar prejuízos ou tirar vantagem. E por que que é tão difícil identificá-las? Braga (2018) afirma que, as *fake news* são símbolos camuflados para quem as recebe, pois representam um recorte real da circunstância que geralmente foi manipulada.

Trata-se de um movimento presente desde o Império Romano, porém com a chamada Revolução Informacional na segunda metade do século XX ganhou maior preponderância na centralidade dos processos interacionais. Não por acaso é evidente o uso de mecanismos tecnológicos na reprodução de discursos que permeiam entre veracidade e rumores durante a crise do novo Coronavírus. Para Foucault (1980), a verdade está relacionada a singularidade dos acontecimentos na convergência entre a vida pública e privada:

Cada sociedade tem seu regime de verdade, sua “política geral” de verdade, ou seja, os tipos de discurso que ela aceita e faz funcionar como verdadeiros; os mecanismos e as instâncias que permitem distinguir os enunciados verdadeiros dos falsos, a maneira como cada um é sancionado; as técnicas e os procedimentos valorizados para a obtenção da verdade; o status daqueles que têm competência de dizer o que é válido como verdadeiro. Por isso, mesmo no interior de uma dada sociedade, esses valores e ideias são percebidos e praticados de formas particulares, o que leva não ao mero consenso, mas à discordância em determinadas situações a respeito do que seria permitido ou proibido de se fazer, conforme o ordenamento jurídico definido em cada sociedade, e de que maneiras essas escolhas individuais impactam na coletividade. (FOUCAULT, 1980, p. 131)

O panorama descreve uma condição preocupante quando as estratégias de persuasão das *fake news* exploram as fraquezas dos indivíduos e direcionam propositalmente mentiras. Dentith (2017) e Levinson (2019) explicitam seus pressupostos na intencionalidade daqueles que compartilham o erro com o objetivo de causar transtornos e dos outros que simplesmente compartilham ideias de forma espontânea sem averiguar a confiabilidade.

As disputas de narrativas instauram a desordem em oposição aos órgãos de saúde uma questão que tem gerado a desconfiança quanto às evidências científicas e causado divergências no gerenciamento da crise. Algumas pessoas não acatam o isolamento social

por acreditarem que podem desenvolver imunidade, assim como estimulam o uso não comprovado de medicamentos do tipo cloroquina e hidroxicloroquina. Portanto, a desinformação intervém nas decisões quando se espera um retorno imediato essa circunstância requer um olhar atento a fim de evitar a divulgação de afirmações equivocadas.

A Comunicação está vinculada ao campo da Saúde desde o século XX, tendo como marco a criação do Serviço de Propaganda e Educação Sanitária em 1923. De certo, a Comunicação Pública torna-se potência no processo democrático quando é possível dar visibilidade e permitir uma interlocução para atender as demandas dos públicos, por isso tem sido cada vez mais explorada pelas demais ciências. A autora Inesita Soares de Araújo (2007) afirmar que:

A partir de então, o binômio ignorância/maus hábitos – vala comum à qual se destina qualquer resistência ao saber cientificamente orientado – passou a receber o status de uma doença, a ‘doença da ignorância’ e mais modernamente ‘da desinformação’, como que transversal a todas as outras. Não é de se surpreender, então, que educação e comunicação tenham passado a ser associadas fortemente à implantação das políticas públicas em saúde (Araújo, 2007, p. 42).

Isso nos faz pensar na seguinte questão: como os profissionais de saúde, pesquisadores, governantes, empresários e os cidadãos em geral estão lidando com essa dinâmica comunicacional no gerenciamento de crise? Certamente a percepção dos públicos e como o fato negativo impactou diferentes realidades fomenta as contradições discursivas, todavia a clareza deve conduzir as estratégias não apenas para a construção de boas campanhas sanitárias, mas sobretudo, com a participação ativa de outros setores da sociedade estreitando o vínculo na construção de políticas públicas..

A guerra contra a Covid-19 desafia o cumprimento dos direitos no que se refere a assistência médica e a ética informacional, dado que ainda não se garante o acesso coordenado aos conteúdos nem serviços de qualidade. Os efeitos não podem ser tratados de modo isolado, mas exigem admitir que se alastram mais perversamente na direção das minorias, daí o entendimento de que a vigilância epidemiológica flui no diálogo com o povo desenvolvendo o pensamento crítico para uma mudança de hábitos positiva. Por esse ângulo, interessa considerar os graus de compreensão e a possibilidade de apropriação nos dispositivos midiáticos para estimular a alfabetização digital no combate às *fake news*.

A existência de vários canais de comunicação não expressa proporcionalmente a divulgação de informações confiáveis, sendo inevitável a intervenção dos indivíduos para atribuir sentido. As mensagens verticalizadas com base na linguagem técnica ou do relativismo do senso comum caminham em direções opostas. Mesmo no momento de crise, algumas vozes autoritárias preferem ignorar a defesa social o que dificulta a efetividade das políticas públicas. Por isso, não há homogeneidade nem um canal oficial no gerenciamento da crise que seja capaz de nortear os fluxos de deliberativos para o engajamento popular nos cuidados com a Covid-19.

Desde julho a OMS tem promovido conferências sobre infodemia, no primeiro encontro reuniram 110 especialistas para se discutir os dilemas e conquistas em torno da divulgação científica. A Organização Pan-Americana da Saúde (OPAS) também integra o debate e oferece cooperação técnica em saúde a seus países membros. Concluíram que enquanto o vírus infecta o sistema respiratório a desinformação contamina as ideias, os quais compreendem a importância do caráter multidisciplinar no alinhamento de boas práticas em saúde e comunicação.

No idealismo imaginário busca-se um regime de justiça pautado na comunicação como uma estratégia durante a pandemia, contudo o sistema de valores também promove desencontros pelo vício da repercussão de enunciações confusas que geralmente apresentam exageros ou elementos incompletos. Percebe-se a dificuldade em apresentar um quadro coerente de uma crise que ainda está em curso, assim sendo as agências de checagem (*fact-checking*) ampliaram sua atuação na investigação das notícias virais nas redes on-line.

Cabe destacar o trabalho da Fundação Oswaldo Cruz (Fiocruz) não só na realização de testes clínicos das possíveis vacinas, como a criação e divulgação dos infográficos esquematizando os protocolos sanitários e alertando sobre as notícias falsas. Do mesmo modo, o Ministério da Saúde potencializou a campanha “Saúde Sem Fake News” disponibilizando um número de *WhatsApp* para o envio das mensagens de cunho duvidoso que serão apuradas por uma equipe especializada até que se possa emitir um parecer. Estas iniciativas de suma importância, seguem as recomendações científicas que acompanham os avanços nas pesquisas acerca do novo Coronavírus. Como pode-se observar nas imagens a seguir:



Figura 03: Página do Ministério da Saúde - Governo Federal do Brasil¹²



Figura 04: Infográfico publicado no Portal da FioCruz Fake News em Saúde¹³

¹² Página do Ministério da Saúde - Governo Federal do Brasil. Disponível em https://antigo.saude.gov.br/fakenews/?limitstart=0&_ga=2.184498726.1278115848.1605746027-99132572.1603221087. Acesso em: 23 set. 2020.

¹³ Infográfico Portal FioCruz Fake News em Saúde. Disponível em: <https://portal.fiocruz.br/coronavirus/material-para-download>. Acesso em: 23 set. 2020.

A democratização informacional no que tange as condições de acesso percorre as multiplataformas, transparência pública e o abandono de falas rebuscadas para se comunicar melhor como cidadão comum. Um intercâmbio de realidades na gestão participativa a fim de orientar comportamentos em uma situação de emergência a partir do alcance das emissoras, engajamento nas mídias sociais, comunicados nos portais eletrônicos, contato por linhas telefônicas e a presença ativa das lideranças comunitárias nas regiões mais periféricas.

Isto significa que a dimensão da calamidade e todos os seus efeitos estão sob a âncora da Comunicação Pública, pois envolve um conjunto de estratégias a serem articuladas expandindo a capacidade de mobilizar os públicos em relação aos protocolos de segurança. O plano de contingência não desenvolve unicamente respostas reativas à pandemia, mas pretende-se ir além para mensurar os danos, solucionar impasses existentes, prevenir futuros riscos e agilizar o processo de reabilitação das condições de vida. É preciso exercer a sensibilidade humana no gerenciamento da crise que requisita uma visão abrangente para mediar os embates de uma sociedade midiaticizada perante o caos na saúde pública.

6. OS DESAFIOS E AS ESTRATÉGIAS DA COMUNICAÇÃO PÚBLICA NO GERENCIAMENTO DA CRISE

Registra-se neste capítulo uma análise situacional das práticas de Comunicação Pública tendo em vista os desafios no gerenciamento de crise, como já não se via tão presente na contemporaneidade brasileira. A Lei de Acesso à Informação¹⁴ (LAI) institui o engajamento nos mais diversos canais on-line e off-line, isso se dá a partir da articulação entre os diferentes setores que contemplam o interesse público. Portanto, na atual realidade epidemiológica, o ato comunicativo deve contemplar o livre trânsito de mensagens verídicas referente à vigilância sanitária, assistencial social e combate às *fake news*.

Ao que se pode notar a contaminação pelo *Sars-CoV-2* expressa grandes índices de mortalidade, ainda sem a eficácia de um tratamento ou vacina testada e aprovada. A princípio sabe-se das recomendações dos órgãos de saúde quanto ao uso de máscara, lavagem das mãos e distanciamento social para evitar o crescimento nos números de contágio. As medidas que corroboram cientificamente com as pesquisas até então realizadas implicam em um esforço mútuo na adoção de novos hábitos.

No entanto, os discursos controversos comprometem severamente a urgência na capacidade de resposta do Brasil frente à pandemia. Tais controvérsias são desgastantes, mas podem apresentar uma oportunidade a fim de promover diálogos com a exposição de ideias que permitam o entendimento na raiz desses conflitos. Logo, torna-se fundamental buscar condições favoráveis para criar um plano de contingência alinhado a vivência do SUS, considerando inclusive a desigualdade social que assola o país.

Por trás deste exercício moral é que se compreende a comunicação na direção da responsabilidade humana para manter o critério de fontes genuínas. De modo colaborativo, a sociedade deve refletir sobre a função do Estado e Instituições ao propor melhorias de acesso com a divulgação de conteúdos úteis. Uma estrutura social e ética que favorece os relacionamentos a começar pelos fluxos informacionais que orientam o planejamento de políticas mais assertivas.

¹⁴ A Lei de Acesso à Informação, nº 12.527, de 18 de novembro de 2011, é uma lei ordinária federal previsto no inciso XXXIII do art. 5º, no inciso II do § 3º do art. Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2011-2014/2011/lei/112527.htm

O cidadão comum precisa ser estimulado a interpretar, deliberar, fiscalizar e atuar no sistema democrático. Nesse ponto de vista a discussão proposta reconhece que os dispositivos comunicacionais conduzem à circulação discursiva para fazer chegar as mensagens. Desde a cobertura da imprensa até o engajamento virtual, percebe-se que a dimensão conjunta entre os parâmetros sociais, tecnológicos e linguísticos influencia o comportamento dos públicos nas adequações ideais para o enfrentamento à doença.

A tragédia em curso não exige apenas a administração dos recursos para a proteção geral, como também requer atenção aos processos interacionais que se constituem na produção de sentido promovendo avanços ou tensões. Mesmo com os prejuízos já constatados nesta cena, pode-se evitar estragos maiores pela reversão do cenário na tentativa de reestruturar o controle social com a transparência e as redes deliberativas. À vista disso, o estudo analisa as interfaces da Comunicação Pública no gerenciamento de crise em torno do debate científico, governamental e organizacional.

6.1 O protagonismo científico

Diante da crise sanitária, pesquisadores do mundo todo buscam incansavelmente decifrar os enigmas do novo Coronavírus, sob a ameaça do vírus os brasileiros também encontram na ciência a esperança de uma possível vacina capaz de frear a pandemia. Mas vale salientar que, os estudos levam tempo para garantir a confiabilidade dos resultados e comunicá-los de forma responsável.

A ciência produz conhecimentos sistemáticos baseadas em metodologias que promovem soluções e/ou reflexões para atender as demandas sociais, este aprendizado não pode limitar-se a classe “intelectual” é vital reafirmar o direito de torná-los públicos. Em meio a escassez de conteúdos verídicos, os cientistas precisam divulgar suas pesquisas nas diferentes mídias pelo simples fato de que os indivíduos devam estar cientes das descobertas científicas que irão impactá-los.

Os estudos contemplam os públicos quando, por intermédio dos meios de comunicação, a linguagem é acessível. A Comunicação Pública identificada na Ciência se configura como um “espaço substancial de mediação e diálogo entre a academia e a sociedade” e abrange “diferentes atores sociais dos mais variados ambientes.” (MANSO, 2015, pg.1). Isto posto,

a consolidação científica tem um papel vital nas estratégias para o controle da pandemia e a longo prazo permitirá uma leitura crítica dos interesses na esfera pública.

Destacam-se aqui duas questões que envolvem a circulação de notícias sobre a ciência na pandemia. A primeira delas é a comunicação científica, caracterizada pela troca de informações entre os pares (especialistas espalhados pelo mundo) e suas publicações em periódicos na construção de novos saberes. Já a segunda, diz respeito à divulgação científica que ultrapassa os espaços acadêmicos, fazendo-se imprescindível decodificar os conteúdos veiculados para alcançar os cidadãos nas plataformas de audiência.

Enquanto os pesquisadores correm na velocidade máxima em direção a linha de chegada almejando anunciar a tão sonhada vacina contra a Covid-19, informações equivocadas disputam a legitimidade da ciência e se reproduzem instantaneamente na *Web* seja por interesses ideológicos, comerciais ou pela ingenuidade dos desesperados. Algumas destas narrativas são versões semelhantes aos discursos científicos, mas baseadas em estudos incompletos sem nenhuma comprovação, conhecidas como *fake science*.

As conclusões precipitadas geram falsas promessas porque não suprem as expectativas do públicos, sendo assim os comportamentos imprudentes podem causar efeitos colaterais danosos à saúde física e mental. Portanto, cabe às organizações nacionais e internacionais arquitetar táticas universais de combate a pandemia junto à sociedade a partir dos modelos clínicos e epidemiológicos para enfatizar os hábitos higiênicos que são necessários.

É importante frisar que muitos sinais de alerta emitidos pela OMS têm sido desprezados, devido ao sentimento de desconfiança que assola parte dos brasileiros em relação à ciência. Segundo o Institute of Medicine ¹⁵, os riscos de doenças virais altamente transmissíveis passaram ser compreendidos desde o surgimento do HIV na década de 80 nos estudos de virologia. Ao que tudo indica a pandemia apresenta a vulnerabilidade de uma sociedade “desmemoriada” acerca das catástrofes anteriores com o despreparo e a negligência de alguns líderes políticos.

Certamente, o cenário brasileiro é um dos mais graves devido à falta de investimentos na ciência e o atraso para avaliar suas contribuições. O que fomenta o fracasso das políticas científicas resultando em especulações incabíveis, neste sentido torna-se urgente avançar no

¹⁵ O *Institute of Medicine* é a Academia Nacional de Medicina dos Estados Unidos, uma organização não governamental e sem fins lucrativos.

apoio à educação. Sem falar nas dificuldades enfrentadas pelo SUS, com a indisponibilidade de equipamentos seguros para os multiprofissionais no trato com os pacientes doentes.

Assim como em outros casos, esta onda de infecção retrata a evolução do Coronavírus originado em hospedeiros de animais que passou para humanos. Entretanto, nem mesmo a China que já vinha acompanhando o *Sars*, imaginou tamanha calamidade. Somente agora com a emergência da pandemia, a globalização assume o peso da responsabilidade científica dos especialistas que seguem investigando a Covid-19.

Qualquer resposta falha ou tardia compromete a urgência do retorno, desta maneira o esforço mútuo prevalece em torno das prioridades na saúde pública. O compromisso dos produtos noticiosos se estende a toda sociedade negociando seus interesses para o bem comum na organização, coordenação e divulgação das informações. Por este ângulo, a cobertura televisiva ganha espaço nas práticas comunicacionais contemporâneas que reverberam discussões, acordos e conflitos nas redes on-line.

O quadro evidencia que o papel da comunicação na ciência depende do seu reconhecimento social através das ferramentas midiáticas, a começar pelo trabalho das assessorias junto às instituições de pesquisa estabelecendo o bom relacionamento com a imprensa e a popularização dos portais de periódicos. Deve haver, portanto, uma parceria sólida entre as fontes científicas e os comunicólogos nas rotinas produtivas que antecede a ampla divulgação desses conteúdos.

Na história contemporânea acreditava-se no conceito Antropoceno, criado pelo químico holandês Paul Crutzen, para descrever a atividade humana como a força dominante no planeta terra. Isso porque, parte da comunidade global considera que o impacto humano no meio ambiente é capaz de transformar a natureza, no entanto a pandemia revelou a fragilidade da sociedade diante de um inimigo invisivelmente potente. Seria, então, o que se chama de Viroceno? Esse panorama desafia o Estado, as organizações e os cidadãos a cooperarem com a ciência para a vigilância contínua diante do novo Coronavírus.

A tensão marcada pelo confronto de ideias no gerenciamento da crise revela a baixa educação científica na esfera pública brasileira. Neste momento, a prioridade imediata é comunicar o direito a melhores condições de vida minimizando os efeitos da pandemia.

Também torna-se urgente elaborar e disseminar conteúdos instrutivos para os diferentes grupos sociais a partir da democratização dos conhecimentos que influenciam hábitos.

6.2 A voz do Governo Federal

Desde o período Clássico na Grécia Antiga, o filósofo Aristóteles já explorava a retórica¹⁶ com o uso das palavras corretas nas estratégias persuasivas. O caminhar da humanidade tem demonstrado a importância e a utilidade do discurso com tais características, constituindo-se como coerente e convincente. Isso parece ser mais requerido, especialmente, durante catástrofes, uma vez que nessas situações os públicos buscam explicações nas falas “autorizadas” dos líderes políticos.

Por essa perspectiva, a comunicação governamental na pandemia perpassa pela construção da agenda pública para divulgar os boletins epidemiológicos, planos de ação e esclarecer sobre as medidas que foram adotadas na gestão. Com o objetivo de compreender as polêmicas que envolvem a política brasileira no enfrentamento à Covid- 19, este capítulo se dedica a analisar as narrativas do Governo Federal.

As declarações equivocadas defendidas por alguns dirigentes do governo agravam os problemas da pandemia no país, porque subestimam os cientistas e ignoram os dilemas sociais. No momento em que a curva de contágio crescia disparadamente, o Presidente da República silenciava ou minimizava os sintomas atribuindo a doença a uma mera “gripezinha”. Nos pronunciamentos oficiais, coletivas de imprensa e *lives* nas redes sociais reprovou o excesso de cuidados, alegando que tais práticas seriam uma histeria coletiva capaz de trazer prejuízos irreversíveis a economia.

A justificativa reiterada é de que não existe possibilidade de avanço na crise econômica, no qual se valoriza o desenvolvimento sem priorizar a manutenção da vida. Essa é conduta equivocada que menospreza a integridade humana, ao invés de proporcionar melhores condições de diálogo para direcionar políticas públicas ao SUS e às classes desfavorecidas. Pois, embora seja improvável responder todas dúvidas, cabe às autoridades manterem-se atualizadas prestando o apoio aos cidadãos.

¹⁶ A arte da eloquência e do bem falar para persuadir o outro convencendo-o sobre alguma ideia.

Discursos impactantes e negligentes relativizam a pandemia baseado em verdades absolutas que distorcem os fatos opondo-se às medidas de prevenção. A influência ideológica fomenta os ataques à imprensa, cientistas, infectologistas e políticos. Para cada descoberta uma posição contrária, tais como, alegar a existência de um consenso da classe médica quanto ao uso da hidroxicloroquina.

O tom informal na construção de uma imagem populista reage agressivamente aos pensamentos distintos de quem não apoia totalmente a voz Governo Federal, o que fortalece a polarização política. A comunicação governamental ameaçada por elementos das *fake news* dificulta a análise do que é real no gerenciamento da crise. Não é à toa que o presidente Jair Bolsonaro também contribui com a desinformação, compartilhando notícias deturpadas em seus perfis no *Instagram*, *Twitter* e *Facebook*. Isso nos leva a crer que a situação é ainda mais preocupante porque perde o foco das políticas em saúde.

Com a defesa pelo fim do isolamento social, alguns líderes políticos distorceram as falas do Tedros Adhanom (diretor da OMS) sobre a flexibilização do isolamento social desconsiderando os critérios sanitários que os países precisam atender. Diante de tantas incertezas, torna-se mais frequente a ideia de pós-verdade partindo de concepções pessoais para buscar alternativas descabidas e ter ao menos a sensação de que a crise está resolvida.

A imprensa (nacional e internacional) estampa depoimentos que permitem dizer que, de modo alarmante, é recorrente o constrangimento entre o presidente e os governos estaduais e municipais para efetivar as normas de segurança contra a expansão da doença em cada região. Não por acaso, no epicentro da pandemia, até mesmo o Governo Federal passou por turbulências com a demissão dos ministros da saúde, educação e justiça. Parece evidente que as opiniões pessoais se estabeleçam como veracidade e ganham destaque em detrimento a razão óbvia no dever público de orientar a população.

A comunicação entre as autoridades varia de acordo com a circunstância, pois apesar de criticar os protocolos de controle aos riscos de contaminação, na prática se evita contestar os poderes da sociedade civil. É o caso da decisão do Supremo Tribunal Federal (STF) que consolidou aos governadores estaduais e prefeitos municipais monitorar as medidas de isolamento em cada região, considerando que a norma não anula a obrigatoriedade do Governo Federal de articular planos nacionais de saúde para o combate à doença no país.

Trata-se de táticas fundamentadas em suposições ou insinuações que posteriormente são questionadas pela falta de coerência, quando entre um discurso e outro a liderança apenas ataca para se defender. Por exemplo, ao ironizar a cobertura jornalística na contagem das vítimas fatais atribuindo a expressão “TV Funeral” e ser perguntado sobre o crescente número de mortos no Brasil declarar a seguinte frase: “E daí? Lamento. Quer que eu faça o quê?”

O apelo emocional como argumento principal para manifestar ideais, mobilizar defensores e confrontar as resistências opostas é um grande erro. À medida que, a esfera pública exige processos comunicativos da linguagem simbólica que buscam o entendimento racional e coletivo. Segundo Habermas (2003), é preciso aplicar mecanismos de interação para dialogar com o povo e orientar as decisões do Estado através da participação daqueles que sofrem seus efeitos.

A Comunicação Pública identificada como governamental não pode se transformar em uma arena para disputas de narrativas, tampouco criar conspirações que justifiquem discursos violentas entre os movimentos de direita e esquerda. Pretende-se despertar o sentimento cívico alcançando toda população e não somente atribuir privilégios a elite, o que envolve o dever público no relacionamento com as diferentes mídias. Assim também, é a forma legítima do governo levar ao conhecimento do cidadão às informações acerca do novo Coronavírus.

É papel da administração pública na sua ampla visibilidade promover uma comunicação norteada pelos princípios éticos que conduzem as políticas públicas para gerir os impactos da pandemia. De modo a analisar deliberadamente as oportunidades impostas pela globalização e encarar o desafio de esclarecer as contradições que marcam a crise atual. Cujas finalidades não pode ser a simples exposição de opiniões, mas sim a necessidade de desenvolver referências confiáveis aos fatos divulgados e uma escuta sensível às interrogações da sociedade.

6.3 As organizações e seu lugar de fala

A Comunicação Pública no âmbito organizacional assume o compromisso perante a sociedade, pois cada vez mais os públicos estão atentos aos vínculos que se estabelecem com as organizações nas relações formais e informais. De tal maneira, o planejamento deve

ser guiado por uma política de comunicação integrada na responsabilidade em conciliar os objetivos internos, processos administrativos, tendências mercadológicas, expectativas institucionais e as demandas sociais.

A esfera pública está localizada entre o Estado e a Sociedade Civil perpassando pelos interesses organizacionais que em alguma medida também promovem o debate em torno do bem-estar coletivo. Portanto, não há como analisar as nuances da comunicação organizacional isoladamente desconsiderando o contexto social, cultural, político e econômico. Gonçalves (2013) explica a importância de entender todos esses meios:

De forma simples, o mundo da vida pode ser compreendido como o conjunto de conhecimentos culturais e normas sociais; inclui todas as normas espontâneas referentes à família, moral, religião, etc. É no mundo da vida que as relações intersubjectivas se organizam intuitivamente, onde ocorrem as problematizações e discussões práticas que podem ou não levar à discussão de valores morais (GONÇALVES, 2013, p.183).

Pelo viés comunicacional as organizações públicas, privadas ou do terceiro setor visam articular o controle das atividades rotineiras, fluxos informacionais, mecanismos de governança e a projeção de sua imagem. Considerando a pandemia, trata-se de uma crise global que influencia a vivência organizacional sendo fundamental promover os cuidados sanitários. Nesta perspectiva, identifica-se nas competências das Relações Públicas uma ferramenta eficaz na gestão de relacionamentos no nível operacional, tático e estratégico.

Quando a OMS deu o alerta de um vírus sem precedentes que se alastrava da China para outros continentes, as empresas começaram a repensar sua atuação. A grande diferença é que não previam uma crise a nível global atingindo simultaneamente todos os públicos envolvidos na cena organizacional, desde os diretores até os clientes/usuários dos mais diversos setores. Boa parte dos negócios fecharam as portas com a interrupção dos serviços não essenciais, em contrapartida outras poucas aumentaram a demanda porque são indispensáveis para atender as demandas prioritárias em tempos de Coronavírus.

Ao passo que, de alguma forma, essas organizações precisaram se reinventar diante dos protocolos de segurança na prevenção à Covid-19, certamente a comunicação organizacional representa um ativo valioso que influencia a formação da opinião pública.

Por este motivo, antes de divulgar qualquer mensagem é importante prezar pela transparência, confiança e ser claro acerca do que se sabe acompanhando as descobertas científicas para responder com cautela.

Mesmo sem a garantia de um futuro próspero devido o impacto pandêmico na economia e instabilidade do mercado brasileiro, as organizações devem fortalecer sua credibilidade mobilizando seus públicos em ações de cuidado. O que significa dizer que, faz-se necessária à disposição e atuação das lideranças (sejam elas governamentais, organizacionais ou sociais) para implementar estratégias de combate ao vírus e a desinformação através de um esforço coletivo.

O ciclo de pesquisar-planejar-agir-avaliar é uma constante na realidade organizacional e também ao gerenciamento de crise, visto que o imediatismo não pode sobrepor a verdade dos fatos. A propagação do novo Coronavírus é uma pandemia em larga escala que tende a assustar as pessoas instaurando a luta pela sua sobrevivência humana, portanto as organizações precisam averiguar o caso mantendo um estado de calma no sentido de dialogar e evitar o desespero em virtude do bombardeio de informações externas.

Nesta perspectiva da comunicação transparente, espera-se que as organizações deliberam abertamente com seus públicos (a começar pelo público interno) sobre a maior crise na saúde mundial dos últimos 100 anos em torno dos obstáculos impostos e de novas possibilidades. É fundamental compreender os efeitos desta catástrofe sanitária expondo também a fragilidade do empresariado para administrar a gestão mercadológica nos recursos financeiros, materiais e humanos.

A sociedade tem sede por informação e desse modo se apega principalmente as palavras das lideranças ou porta-vozes, presta atenção até nas expressões faciais e na linguagem corporal. Daí surge a importância da comunicação empática a começar por uma conversa franca com os colaboradores, articulação do comitê de crise, fazer uso das tecnologias audiovisuais e desenvolver um discurso coerente. Por essa razão, as Relações Públicas auxiliam os públicos a entender e enfrentar a o quadro crítico aplicando estratégias comunicacionais e humanizando os relacionamentos. Sobre as atividades de RP, Kunsch (2009) acredita que:

Hoje, pode-se dizer que os estudos são mais abrangentes e contemplam muitos assuntos em uma perspectiva mais ampla, como análise de discurso, tomada de decisão, poder, aprendizagem organizacional,

tecnologia, liderança, identidade organizacional, globalização e organização, entre outros. (KUNSCH, 2009, p.75)

Busca-se, a partir disso, implementar os critérios de higiene no ambiente interno para redirecionar, capacitar e delegar tarefas assegurando as condições físicas, mentais e financeiras aos trabalhadores presencialmente ou *home office*¹⁷. A pandemia revela incógnitas que ainda não estão tão claras, mas a primazia continua sendo manter a segurança dos *stakeholders* com o distanciamento social e o uso de equipamentos de proteção individual no desenvolvimento de suas atividades cotidianas.

A atualidade apresenta uma série de desafios a serem superados, pois não há como afirmar que o fenômeno epidemiológico do novo Coronavírus desaparecerá antes da eficácia de uma vacina. Até lá o vírus produz agravantes a comunidade global, inclusive nas arquiteturas organizacionais, portanto a tendência é atuar de maneira ágil e sensível diante dos problemas que se impõem por um período indeterminado. O difícil processo para a tomada de decisão que também costuma envolver cortes de despesas, suspensão de contratos, programas de remanejamento e demissões inesperadas.

Após atingir o ápice da contaminação alguns países, incluindo o Brasil, aos poucos estão flexibilizando o isolamento social através da reabertura gradativa dos serviços não essenciais. Entretanto, tornou-se comum encontros informais que reúnem um grande número de pessoas sem nenhum tipo de proteção contra a Covid-19. Mas será que as pessoas não aprenderam a lição? O que as organizações podem fazer para orientar seus públicos? Para além da operacionalidade, compreende-se a capacidade organizacional de proporcionar uma comunicação empática para compartilhar e vivenciar os valores pautados na responsabilidade social pela percepção positiva na projeção de sua imagem.

¹⁷ *Home office* é um termo inglês usado para definir o trabalho realizado de forma remota.

7. CONSIDERAÇÕES FINAIS

Este estudo é um recorte das práticas comunicacionais na pandemia do novo Coronavírus no Brasil, dedicando-se a investigar o papel da Comunicação Pública em tempos de crise. O impacto de ordem global afeta todos os níveis da sociedade, pois, apesar de ter como vetor principal a saúde, também movimentou a agenda econômica e política. Aqui foram expostos os agravantes que perpassam pelos entraves no SUS, vulnerabilidade social e a intensa propagação de *fake news* como um risco para desinformação no país.

A começar pelo entendimento de que a Comunicação Pública representa o processo de transparência e a promoção da cidadania, realizou-se uma análise situacional do gerenciamento da crise sob a perspectiva das Relações Públicas. As discussões vão desde os efeitos da pandemia até os desafios e estratégias adotadas no plano de emergência, considerando que a velocidade na disseminação de informações nas mídias não acompanha a qualidade.

Os cidadãos buscam acirradamente respostas para tantos questionamentos e encontram nas mídias tradicionais e digitais uma forma de consumir informações e compartilhar seus discursos. Ao mesmo tempo em que as campanhas informativas ganham visibilidade orientando o público acerca dos protocolos de segurança, a infodemia é um território fértil para as reproduções de *fake news*. Percebe-se então, uma enxurrada de conteúdos equivocados ou nitidamente manipulados com o objetivo de ofender, causar danos ou tirar vantagem de alguém ou algum grupo.

Infelizmente, as redes sociais online têm sido um palco para a circulação de argumentos falaciosos que confrontam os fatos já comprovados pela ciência sobre a doença ou simplesmente ideias que não apresentam nenhuma fonte idônea. Quando existe intencionalidade na criação e distribuição de notícias distorcidas usando de má-fé, estas mensagens caracterizam a desinformação. Tal cenário marcado pelas disputas de narrativas, chama atenção das agências de checagem e requer um olhar crítico para a inclusão e alfabetização digital a fim de que as pessoas possam averiguar os conteúdos.

Os resultados encontrados indicam que a Comunicação Pública é um dos traços mais expressivos no gerenciamento da crise, ao enfatizar o dever público em promover fluxos

deliberativos no enfrentamento à Covid-19. Faz-se necessário, prestar esclarecimentos possibilitando o diálogo na construção da opinião pública que influencie positivamente comportamentos individuais e coletivos. Caso contrário, a proliferação de inverdades continuará a provocar uma polarização do sistema democrático com consequências desastrosas para os cidadãos.

Não há, portanto, como pensar a contemporaneidade fora da estrutura midiática dos veículos de comunicação de massa na audiência dos programas de TV e no imediatismo da internet. A pandemia redirecionou as pautas da agenda pública na cobertura dos eventos, diante disso a imprensa também precisa assumir a responsabilidade para impulsionar as campanhas de conscientização e fortalecer o combate a desinformação. As interações sociais que em grande parte acontecem por intermédio das mídias, destacam-se nessa crise pela abordagem comunicacional dos interesses públicos nas interfaces do campo científico, governamental e organizacional.

Ao que se pode notar, comprovadamente não existe um tratamento eficaz na cura do vírus e os cientistas de todo o mundo seguem trabalhando no desenvolvimento de uma vacina capaz de imunizar a população global. Boa parte dos brasileiros depositam suas expectativas na ciência, entretanto foi preciso viver o caos para reconhecê-la o que nos leva a refletir sobre a fragilidade da cultura científica no Brasil. Ainda assim, torna evidente o protagonismo que perpassa pelo ato comunicativo com a mobilização dos próprios pesquisadores e a ampla divulgação do conhecimento. Os termos técnicos devem ser decodificados para que haja entendimento em uma fala legitimada pela necessidade de comunicar informações confiáveis evitando maiores riscos.

A pandemia simboliza uma crise imensurável que ameaça a sobrevivência humana e alcança mais perversamente a classe empobrecida. Isso porque a importância do isolamento social reverbera na hashtag #ficaemcasa, mas não se enquadra na realidade de muitos brasileiros que por necessidade estão expostos ao vírus. Além de comunicar os boletins epidemiológicos, existe a obrigatoriedade de implementar simultaneamente políticas públicas nos serviços de saúde e programas de assistência social. Entretanto, o Governo Federal tem recebido uma série de críticas devido à falta de liderança e os conflitos de interesse na tomada de decisão.

Não se gerencia uma crise quando a equipe defende orientações diferentes e líderes questionam as opiniões contrárias com estratégias de ataque ou apelo emocional, porque não seguem um plano bem definido. Tampouco quando políticos dão voz a discursos negligentes valorizando a economia em detrimento as evidências científicas na defesa pela vida. Neste sentido tudo indica que a democracia é a única forma de garantir a informação de qualidade, na gestão participativa junto aos cidadãos a fim de contornar a desinformação e seguir a vigilância sanitária.

A realidade pandêmica também fragiliza a teia de relacionamentos entre as organizações e seus *stakeholders*, isso significa que a governança corporativa faz parte da esfera pública. As empresas não podem apenas cumprir os objetivos organizacionais sem considerar as demandas da sociedade, sendo a responsabilidade social um dos pilares das Relações Públicas na comunicação organizacional. Daí a importância de oferecer condições de segurança e políticas de humanização no ambiente de trabalho que se estende aos públicos externos, assim como adaptar a linguagem direcionando mensagens confiáveis para manter a população bem informada durante a crise.

Por fim, a conclusão desta pesquisa aponta para as interfaces da Comunicação Pública de modo a analisar as oportunidades de um mundo globalizado e esclarecer as contradições que marcam a crise atual. O grande desafio é dialogar sobre direitos e deveres da sociedade a partir da transparência na divulgação dos fatos, pois tais informações intervêm na rotina dos brasileiros e no gerenciamento da crise. Cabe aqui salientar que a pandemia ainda está em curso, portanto é de se sugerir novos trabalhos a fim de acompanhar os próximos passos da comunicação diante dessa catástrofe mundial.

REFERÊNCIAS

ARAÚJO, Inesita Soares; CARDOSO, Janine Miranda. **Comunicação e Saúde**. Rio de Janeiro, RJ: Editora FIOCRUZ, 2007.

ALVARENGA, Cristiano. Impacto do novo coronavírus no mercado de trabalho em debate. **Portal Comunica UFU**, 01 maio 2020. Disponível em: <http://www.comunica.ufu.br/noticia/2020/05/impacto-do-novo-coronavirus-no-mercado-de-trabalho-em-debate>. Acesso em: 17 out. 2020.

BRASIL. [Constituição (1988)]. **Constituição da República Federativa do Brasil de 1988**. Brasília, DF: Presidência da República, 1988. Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/constituicao/constituicao.htm. Acesso em: 30 maio 2019.

BUENO, Wilson. **Comunicação e crise: e a lama escorrendo por debaixo do tapete**. Comunicação Empresarial Online, 2009. Disponível em: <http://www.comunicacaoempresarial.com.br>. Acesso em: 05. Jun. 2018.

BOURDIEU, Pierre. **Sobre a televisão**. Rio de Janeiro: Jorge Zahar; 1997.

BRAGA, Renê Moraes da Costa. **A Indústria das Fake News e o Discurso de Ódio**. In: PEREIRA, R. V. (org.) *Direitos Políticos, Liberdade de Expressão e Discurso de Ódio*. Belo Horizonte: IDDE, 2018. p. 203-220.

BRASIL, Ministério da Saúde. **Saúde sem Fake News**. [Internet].2018. Disponível em: <https://www.saude.gov.br/fakenews>. Acesso em: 08. Set. 2020.

BRANDÃO, Elizabeth. Pazito. Usos e significados do conceito comunicação pública. **Porticom, Intercom**. Núcleo de Pesquisa Relações Públicas e Comunicação Organizacional do Encontro dos Núcleos de Pesquisa da Intercom. 2006. Disponível em: <http://www.porticom.intercom.org.br/pdfs/38942022201012711408495905478367291786.pdf>. Acesso em: 30 out. 2020.

CARDOSO, Ciro Flamarion. **A cidade estado antiga**. São Paulo: Ática, 1985. (Série Princípios).

CASTELLS, Manuel. **A Sociedade em Rede**. São Paulo: Paz e Terra, 1999.

COSTA, Roberto Zapotoczny. **Entrevista - Gerenciamento de crise**, 2020. Disponível em: <https://securityhelp.com.br/colunas/entrevista-gerenciamento-de-crise/>. Acesso em: 17 jun. 2020.

COVID-19 coronavirus pandemic. **Worldometers**. 2020. Disponível em: <https://www.worldometers.info/coronavirus/>. Acesso em: 29 ago. 2020.

DUARTE, Jorge (org.). **Comunicação pública: estado, mercado, sociedade e interesse público**. 2. ed. São Paulo: Atlas, 2009, p.59-71.

DUNKER, Christian. et al. **Ética e pós-verdade**. Porto Alegre: Dublinense, 2017.

DENTITH, Matthew. (2017). **“The Problem of Fake News”**. *Public Reason*, 8 (1-2), p. 65-79. Disponível em: <https://philpapers.org/archive/DENTPO-31.pdf>. Acesso em 28 set. 2020.

FORNI, João José. **Gestão de crises e comunicação**. São Paulo: Atlas, 2013.

FOUCAULT, Michel. “**Truth and Power**”. In: *Power/Knowledge: selected interviews and other writings 1972-1977*. New York, NY: Pantheon Books, 1980. p. 109-133. GRUNIG, James E.

FIOCRUZ. **Covid-19 Material para download**. 2020. Disponível em: <https://portal.fiocruz.br/coronavirus/material-para-download>. Acesso em: 23 set. 2020.

Relações Públicas: Teoria, contexto e relacionamentos. 1ed., São Caetano do Sul: Difusão Editora. 2009.

GONÇALVES, Gisela. **Ética das Relações Públicas. Portugal: Minerva Coimbra**, 2013.

GRUNIG, James E. *Relações Públicas: Teoria, contexto e relacionamentos*. 1ed., São Caetano do Sul: Difusão Editora., 2009

HABERMAS, Jurgen. **Direito e democracia: entre facticidade e validade**. Rio de Janeiro: Tempo Brasileiro, 1997, v.II

HABERMAS, Jurgen. **A Inclusão do Outro: estudos de teoria política**. 2a Ed. São Paulo: Edições Loyola, 2004.

HABERMAS, Jurgen. **O papel da sociedade civil e da esfera pública política**. In: *Direito e democracia. Entre facticidade e validade*. Trad. Flávio B. Siebeneichler. 2ª ed. Rio de Janeiro, Tempo brasileiro: 2003.

HASWANI, Mariângela Furlan. **Comunicação Pública: bases e abrangências**. São Paulo: Saraiva, 2013.

KOTLER, Philip; KARTAJAYA, Hermanwan; SETIAWAN, Iwan. **Marketing 4.0: do tradicional ao digital**. 1. ed. Rio de Janeiro: Editora Sextante, 2017.

KEOHANE, R. O.; NYE, J. S. **Power and Interdependence**. 4. ed. New York: Longman, 2012.

KUNSCH, Margarida Maria Krohling. **Planejamento de relações públicas na comunicação integrada**. São Paulo: Summus, 2003.

KUNSCH, Margarida (org.). **Obtendo resultados com relações públicas**. 2.ed. São Paulo: Tompson, 2006.

KUNSCH, Margarida (org.). **Comunicação Organizacional: histórico, fundamentos e processos**. Vol. I. São Paulo, Saraiva, 2009.

LOPES, CRISTIANO AGUIAR. **Caderno de finanças públicas**. [S. l.], 2007. Disponível em: http://www.esaf.fazenda.gov.br/esafsite/publicacoesesaf/cadernofinancas/CFP8/CFP_n8.pdf. Acesso em: 28 maio 2020.

LEVINSON, Paul. (2016). **Fake News in Real Context**. New York, NY: Connected Editions, 2018.

MARQUES, Ângela. **Os meios de comunicação na esfera pública: novas perspectivas para as articulações entre diferentes arenas e atores**, Revista *Líbero*, ano XI, n.21, jun. 2008.

MCQUAIL, Denis. **Atuação da mídia: comunicação de massa e interesse público**. Porto Alegre: Penso, 2012 [1998]. Tradução de Karla Reis.

MATOS, Heloíza. **A comunicação pública na teoria do reconhecimento**. In: KUNSCH, Margarida M. K. *Comunicação pública, sociedade e cidadania*. São Caetano do Sul, SP: Difusão Editora, 2011.

MATOS, Heloíza. **Capital social e comunicação. Interfaces e articulações.** São Paulo: Summus Editorial, 2009a.

MINISTÉRIO DA SAÚDE. **Painel COVID-19. 2020.** Disponível em: <https://covid.saude.gov.br>. Acesso em: 15 jul. 2020.

MINISTÉRIO DA SAÚDE. **Saúde Sem Fake News.** Disponível em: https://antigo.saude.gov.br/fakenews/?limitstart=0&_ga=2.184498726.1278115848.1605746027-99132572.1603221087. Acesso em: 23 set. 2020.

MAFRA, Rennan; MARQUES, Angela. Diálogo e organizações: cenas de dissenso e públicos como acontecimento. In: MARQUES, Ângela; OLIVEIRA, Ivone de Lourdes. (orgs.). **Comunicação Organizacional: dimensões epistemológicas e discursivas.** Belo Horizonte: Fafich/ UFMG, p.185-193, 2015.

MANSO, Bruna Lara. Processos de construção da cultura científica: a comunicação pública da ciência e os aspectos jurídicos-legislativos. In: **Anais do XVI Encontro Nacional de Pesquisa em Ciência da Informação.** João Pessoa, Brasil. 2015. Disponível em: <http://repositorios.questoesemrede.uff.br/repositorios/>. Acesso em: 22 set. 2020.

NOTA de Posicionamento sobre a pandemia de COVID-19 e medidas de isolamento social. **Conselho Nacional De Secretarias Municipais De Saúde (CONASEMS)**, Brasília, 2020. Disponível em: <https://www.conasems.org.br/nota-posicionamento-sobre-a-pandemia-de-covid-19-e-medidas-de-isolamento-social/>. Acesso em: 25 Jul. 2020.

OMS afirma que COVID-19 é agora caracterizada como pandemia. **Organização Pan-Americana da Saúde (OPAS)**, 2020. Disponível em: https://www.paho.org/bra/index.php?option=com_content&view=article&id=6120:omsafirma-que-covid-19-e-agora-caracterizada-como-pandemia&Itemid=812. Acesso em: 30. Jun. 2020.

ROLANDO, Stefano. A dinâmica evolutiva da comunicação pública. In: KUNSCH, Margarida M. Krohling (Org.). **Comunicação pública, sociedade e cidadania.** São Caetano do Sul, SP: Difusão, 2011. p.23-37.

RESENDE; Thiago, CARAM, Bernardo. Gasto do governo federal com prevenção de desastres é o menor em 11 anos. **Folha de São Paulo.** 29 jan. 2020. Disponível em: <https://www1.folha.uol.com.br/cotidiano/2020/01/gasto-do-governo-com-prevencao-dedesastres-e-o-menor-em-11-anos.shtml>. Acesso em: 07. ago. 2020.

SANTOS, Boaventura de Sousa. **A Cruel Pedagogia do Vírus.** Coimbra: Almedina, 2020

SHANNON, Claude; WAEVER, Warren. **A teoria matemática da comunicação.** Tradução de Orlando Agueda. São Paulo: DIFEL, 1975. Acesso em: 26 mai. 2020.

SESC SP. **Dicas para evitar a 'infodemia' e a epidemia de notícias falsas.** [S. l.], 27 mar. 2020. Disponível em: <https://m.sescsp.org.br/dicas-para-evitar-a-infodemia-a-epidemia-de-noticias-falsas/>. Acesso em: 2 out. 2020.

Valor Econômico BOUCAS, Cibelle -**Audiência de TV é a maior em cinco anos.** São Paulo - Disponível em: <https://valor.globo.com/empresas/noticia/2020/04/03/audiencia-de-tv-e-maior-em-cinco-anos.ghtml>. Acesso em 30 set. 2020.

WHO director-general's opening remarks at the media briefing on covid-19. **World Health Organization,** 11 de Março de 2020. Disponível em: <https://www.who.int/dg/speeches/detail/who-director-general-s-opening-remarks-at-the-media-briefing-on-covid-19-11-march-2020>. Acesso em: 15 jun. 2020.

WHO Coronavirus disease (COVID-19) situation dashboard. **World Health Organization** (WHO), 2020. Disponível em: <https://who.sprinklr.com>. Acesso em: 03 Jul. 2020

WARDLE, Claire; DERAKHSHAN, Hossein. Information Disorder: Toward an interdisciplinary framework for research and policymaking. Strasbourg Cedex: **Council of Europe**, 2017. Disponível em: <https://edoc.coe.int/en/media/7495-information-disorder-toward-an-interdisciplinary-framework-for-research-and-policy-making.html>. Acesso em: 25 set. 2020.