

UNIVERSIDADE ESTADUAL PAULISTA “JÚLIO DE MESQUITA FILHO” (UNESP)
FACULDADE DE ARQUITETURA, ARTES, COMUNICAÇÃO E DESIGN (FAAC)
PROGRAMA DE PÓS-GRADUAÇÃO EM COMUNICAÇÃO

Ana Beatriz Grandini Casali da Silva

DISSERTAÇÃO DE MESTRADO

**A COMUNICAÇÃO PÚBLICA DURANTE A PANDEMIA DA COVID-19 NO
PLANO SP**

BAURU

2022

UNIVERSIDADE ESTADUAL PAULISTA “JÚLIO DE MESQUITA FILHO” (UNESP)
FACULDADE DE ARQUITETURA, ARTES, COMUNICAÇÃO E DESIGN (FAAC)
PROGRAMA DE PÓS-GRADUAÇÃO EM COMUNICAÇÃO

Ana Beatriz Grandini Casali da Silva

DISSERTAÇÃO DE MESTRADO

**A COMUNICAÇÃO PÚBLICA DURANTE A PANDEMIA DA COVID-19 NO
PLANO SP**

Dissertação de Mestrado apresentada ao Programa de Pós-graduação em Comunicação da Faculdade de Arquitetura, Artes, Comunicação e Design da Universidade Estadual Paulista “Júlio de Mesquita Filho”, como requisito para a obtenção do título de Mestre em Comunicação, sob orientação da Professora Doutora Raquel Cabral.

BAURU

2022

S586c	Silva, Ana Beatriz Grandini Casali da A Comunicação Pública durante a pandemia da Covid-19 no Plano SP / Ana Beatriz Grandini Casali da Silva. -- Bauru, 2022 120 f. Dissertação (mestrado) - Universidade Estadual Paulista (Unesp), Faculdade de Arquitetura, Artes, Comunicação e Design, Bauru Orientadora: Raquel Cabral 1. Comunicação Pública. 2. Plano SP. 3. Pandemia. 4. Cidadania. 5. Covid-19. I. Título.
-------	---

Sistema de geração automática de fichas catalográficas da Unesp. Biblioteca da Faculdade de Arquitetura, Artes, Comunicação e Design, Bauru. Dados fornecidos pelo autor(a).

Essa ficha não pode ser modificada.



UNIVERSIDADE ESTADUAL PAULISTA

Câmpus de Bauru



ATA DA DEFESA PÚBLICA DA DISSERTAÇÃO DE MESTRADO DE ANA BEATRIZ GRANDINI CASALI DA SILVA, DISCENTE DO PROGRAMA DE PÓS-GRADUAÇÃO EM COMUNICAÇÃO, DA FACULDADE DE ARQUITETURA, ARTES, COMUNICAÇÃO E DESIGN - CÂMPUS DE BAURU.

Aos 12 dias do mês de setembro do ano de 2022, às 14:00 horas, no(a) Auditório dos Programa de Pós-graduação, realizou-se a defesa de DISSERTAÇÃO DE MESTRADO de ANA BEATRIZ GRANDINI CASALI DA SILVA, intitulada **A Comunicação Pública durante a pandemia da Covid-19 no Plano SP**. A Comissão Examinadora foi constituída pelos seguintes membros: Professora Doutora RAQUEL CABRAL (Participação Presencial) do(a) Departamento de Comunicação Social da Faculdade de Arquitetura, Artes, Comunicação e Design / Universidade Estadual Paulista, Professor Associado DANILO ROTHBERG (Participação Presencial) do(a) Departamento de Ciências Humanas / Faculdade de Arquitetura, Artes e Comunicação - UNESP/Bauru, Professor Adjunto DANIEL REIS SILVA (Participação Virtual) do(a) Departamento de Comunicação Social / Universidade Federal de Minas Gerais. Após a exposição pela mestrande e arguição pelos membros da Comissão Examinadora que participaram do ato, de forma presencial e/ou virtual, a discente recebeu o conceito final: Aprovada. Nada mais havendo, foi lavrada a presente ata, que após lida e aprovada, foi assinada pelo(a) Presidente(a) da Comissão Examinadora.


Professora Doutora RAQUEL CABRAL

ANA BEATRIZ GRANDINI CASALI DA SILVA

**A COMUNICAÇÃO PÚBLICA DURANTE A PANDEMIA DA COVID-19 NO
PLANO SP**

Área de Concentração: COMUNICAÇÃO MÍDIÁTICA

Linha de Pesquisa 1: PROCESSOS MÍDIÁTICOS E PRÁTICAS SOCIOCULTURAIS

Prof.^a Dr.^a Raquel Cabral
UNIVERSIDADE ESTADUAL PAULISTA (UNESP)
(orientadora)

Banca examinadora:

Prof. Dr. Daniel Reis Silva
UNIVERSIDADE FEDERAL DE MINAS GERAIS (UFMG)

Prof. Dr. Danilo Rothberg
UNIVERSIDADE ESTADUAL PAULISTA (UNESP)

AGRADECIMENTOS

Em primeiro lugar, agradeço a Deus com a convicção de que Ele me guiou até aqui e cuida de todos os meus passos.

Agradeço aos meus pais, Ana Lúcia e João Roberto, por terem me proporcionado todas as oportunidades para que eu tivesse uma boa formação acadêmica, por me ensinarem o valor do estudo e por acreditarem na minha capacidade. Ao meu irmão, João, pelo apoio em mais uma etapa concluída.

Agradeço aos meus avós, aos meus amigos, à minha cunhada e aos demais familiares por viverem comigo todas as conquistas e compartilharem a jornada da vida. Aos meus colegas de trabalho, pela compreensão.

Agradeço às colegas de pós-graduação, em especial, Érika, Nayla, Nayara, Thaís, Cassiana e Bruna, pela companhia nessa trajetória e nos trabalhos acadêmicos.

Agradeço à orientadora Prof^{fa} Dr^a Raquel Cabral, que foi fundamental para o desenvolvimento desta dissertação, por todos os ensinamentos e por tornar esse processo tão agradável.

Agradeço aos membros da banca, Prof. Dr. Daniel Reis e Prof. Dr. Danilo Rothberg, por aceitarem o convite para colaborar e participar desse momento tão importante. Ao Prof. Dr. Maximiliano Martin Vicente, pelas sugestões propostas na banca de qualificação.

Agradeço a todos os professores e professoras com quem pude aprender durante o mestrado, em especial Prof^{fa} Dr^a Maria Eugênia Porém, Prof^{fa} Dr^a Roseane Andrelo, Prof^{fa} Dr^a Maria Teresa Miceli Kerbauy, Prof. Dr. Laan Mendes de Barros e Prof. Dr. Arlindo Rebechi Júnior, por partilharem conhecimento nas disciplinas cursadas.

Agradeço, por fim, à Universidade Estadual Paulista, ao Programa de Pós-graduação (PPGCOM) em Comunicação e a todos os servidores que atuaram de forma a tornar esta pesquisa possível.

*Hoje desaprendo o que tinha aprendido até ontem e que
amanhã recomencarei a aprender*

Cecília Meireles

ÍNDICE DE QUADROS

Quadro 1: Análise preliminar das regiões do Estado de acordo com o Plano SP	52
Quadro 2: Categoria 1 – Doença	55
Quadro 3: Categoria 2 – Ações da gestão local	55
Quadro 4: Categoria 3 - Elementos de comunicação pública digital	57
Quadro 5: Categorias 1 e 2 – Araçatuba	66
Quadro 6: Categoria 3 – Araçatuba	67
Quadro 7: Categorias 1 e 2 – Araraquara	68
Quadro 8: Categoria 3 – Araraquara	69
Quadro 9: Categorias 1 e 2 – Barretos	70
Quadro 10: Categoria 3 – Barretos	70
Quadro 11: Categorias 1 e 2 – Bauru	71
Quadro 12: Categoria 3 – Bauru	71
Quadro 13: Categorias 1 e 2 – Campinas	72
Quadro 14: Categoria 3 – Campinas	73
Quadro 15: Categorias 1 e 2 – Franca	73
Quadro 16: Categoria 3 – Franca	74
Quadro 17: Categorias 1 e 2 – Marília	74
Quadro 18: Categoria 3 – Marília	75
Quadro 19: Categorias 1 e 2 – Piracicaba	76
Quadro 20: Categoria 3 – Piracicaba	76
Quadro 21: Categorias 1 e 2 – Presidente Prudente	77
Quadro 22: Categoria 3 – Presidente Prudente	77
Quadro 23: Categorias 1 e 2 – Registro	78
Quadro 24: Categoria 3 – Registro	79

Quadro 25: Categorias 1 e 2 – Ribeirão Preto	79
Quadro 26: Categoria 3 – Ribeirão Preto	80
Quadro 27: Categorias 1 e 2 – São José do Rio Preto	80
Quadro 28: Categoria 3 – São José do Rio Preto	81
Quadro 29: Categorias 1 e 2 – São João da Boa Vista	82
Quadro 30: Categoria 3 – São João da Boa Vista	82
Quadro 31: Categorias 1 e 2 – Santos	83
Quadro 32: Categoria 3 – Santos	83
Quadro 33: Categorias 1 e 2 – São Paulo	84
Quadro 34: Categoria 3 – São Paulo	85
Quadro 35: Categorias 1 e 2 – Sorocaba	86
Quadro 36: Categoria 3 – Sorocaba	86
Quadro 37: Categorias 1 e 2 – Taubaté	87
Quadro 38: Categoria 3 – Taubaté	87
Quadro 39: Categorias 1 e 2 – Governo do Estado de São Paulo	88
Quadro 40: Categoria 3 – Governo do Estado de São Paulo	89
Quadro 41: Santos – discussão de resultados	92
Quadro 42: Registro – discussão de resultados	92
Quadro 43: São José do Rio Preto – discussão de resultados	92
Quadro 44: São João da Boa Vista – discussão de resultados	92
Quadro 45: São Paulo – discussão de resultados	93
Quadro 46: Araraquara – discussão de resultados	93
Quadro 47: Bauru – discussão de resultados	93

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1: Print do portal do Plano SP – Regiões	45
Figura 2: Exemplo da disposição das informações no site do Plano SP	47
Figura 3: Exemplo da disposição das informações no site do Plano SP (2)	48

ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico 1: Análise percentual das médias obtidas na categoria 3	94
Gráfico 2: Relação entre os elementos de comunicação pública e óbitos	95
Gráfico 3: Relação entre quantidade de publicações no tempo e óbitos	96

SUMÁRIO

1. INTRODUÇÃO	16
2. DA PANDEMIA DE GRIPE ESPANHOLA À COVID-19: COMUNICAÇÃO, PODER PÚBLICO, CRISES SANITÁRIAS E CIDADANIA	24
3. COMUNICAÇÃO PÚBLICA NO PLANO SP DURANTE A PANDEMIA DE COVID-19	36
3.1 Cidadania e comunicação pública em contexto digital	36
3.2 Estruturação do Plano SP	43
4. A ANÁLISE DA COMUNICAÇÃO PÚBLICA DO PLANO SP E AS REGIÕES-SEDE DURANTE A PANDEMIA DE COVID-19	50
4.1 Metodologia	50
4.1.1. Etapa 1 – Análise hermenêutica	57
4.1.2 Etapa 2 – Análise de conteúdo do material comunicacional produzido pelo Governo de SP e regiões-sede	64
4.1.2.1 Prefeitura de Araçatuba	66
4.1.2.2 Prefeitura de Araraquara	67
4.1.2.3 Prefeitura de Barretos	69
4.1.2.4 Prefeitura de Bauru	71
4.1.2.5 Prefeitura de Campinas	72
4.1.2.6 Prefeitura de Franca	73
4.1.2.7 Prefeitura de Marília	74
4.1.2.8 Prefeitura de Piracicaba	75
4.1.2.9 Prefeitura de Presidente Prudente	77
4.1.2.10 Prefeitura de Registro	78
4.1.2.11 Prefeitura de Ribeirão Preto	79
4.1.2.12 Prefeitura de São José do Rio Preto	80
4.1.2.13 Prefeitura de São João da Boa Vista	81
4.1.2.14 Prefeitura de Santos	83
4.1.2.15 Prefeitura de São Paulo	84

4.1.2.16 Prefeitura de Sorocaba	85
4.1.2.17 Prefeitura de Taubaté	87
4.1.2.18 Governo do Estado de São Paulo	88
4.2 Discussão dos resultados	89
CONSIDERAÇÕES FINAIS	97
REFERÊNCIAS	102
ANEXO I – Tabelas desenvolvidas para a análise de conteúdo	112

SILVA, Ana Beatriz Grandini Casali da. **A Comunicação Pública durante a pandemia da Covid-19 no Plano SP**. 2022. 120f. Dissertação (Mestrado em Comunicação). Programa de Pós-Graduação em Comunicação, Faculdade de Arquitetura, Artes, Comunicação e Design, Universidade Estadual Paulista, Bauru, 2022.

RESUMO

Ao considerar a comunicação pública como aquela estabelecida no âmbito coletivo e que se desenvolve a partir da interação de atores como o poder público, os cidadãos, as entidades do terceiro setor e o setor privado, é possível compreender e avaliar a importância de uma gestão preparada para mediar crises políticas, econômicas, sociais e sanitárias. Desde o início da pandemia da covid-19 no Brasil, a comunicação pública teve amplo protagonismo como relevante estratégia de informação e sensibilização acerca das medidas de prevenção necessárias para o enfrentamento ao vírus. Nesse contexto, esta dissertação busca compreender e analisar a comunicação pública desenvolvida no contexto do Plano SP por parte do Governo do Estado e regiões-sede para informar e sensibilizar a cidadania sobre a pandemia da covid-19. Para tanto, foi desenvolvido um estudo das redes sociais – no caso, o Facebook – do Governo de São Paulo e das prefeituras das cidades-sede das 17 regiões do Plano SP de retomada consciente da economia durante a pandemia da covid-19. Para isso, houve a realização de análise hermenêutica de profundidade para compreensão dos contextos político, social e econômico da pandemia, complementada com a análise de conteúdo mediante a definição de três categorias e 14 subcategorias que objetivaram verificar a temática e o objetivo das mensagens, os elementos de comunicação pública digital e a existência ou inexistência da utilização de estratégias que possibilitam uma comunicação voltada para a cidadania. Na apresentação dos resultados obtidos, foi possível observar que, de modo geral, a maioria das páginas analisadas focou as atenções para as subcategorias *sensibilização* e *comunicação em tempo real*, além de não terem sido observadas diferenças significativas quanto aos elementos de comunicação pública digital.

PALAVRAS-CHAVE: Comunicação pública; Plano SP; pandemia; cidadania; covid-19.

SILVA, Ana Beatriz Grandini Casali da. **Public Communication during the Covid-19 pandemic in Plano SP**. 2022. 120f. Dissertation (Master in Communication). Postgraduate Program in Communication, Faculty of Architecture, Arts Communication and Design, Universidade Estadual Paulista, Bauru, 2022.

ABSTRACT

Considering the public communication as the one established at a collective level and which develops itself from the interactions between State, citizens, third-sector entities and the private sector, it is possible to comprehend and measure the importance of a prepared management program to deal with political, financial, social and sanitary crisis. Since the beginning of the COVID-19 pandemic in Brazil, public communication had a broad role as a relevant information and awareness strategy regarding the prevention measures needed for the confrontation against the virus. In this context, this thesis seeks to comprehend and analyze the public communication developed in the "Plano SP" by the State Government and host cities to inform and bring awareness to the COVID-19 pandemic. Therefore, a study on social media - in this case, Facebook - in the São Paulo Government and other City Halls in host cities in the 17 regions of the "Plano SP" was developed regarding a conscious revival of the economy during the COVID-19 pandemic. To reach this result, an in-depth hermeneutic analysis was done to comprehend the political, social and economic contexts of the pandemic, complemented with an analysis of the content through the definition of 3 categories and 14 subcategories that aimed to check the thematic and objective of these messages, the elements of digital public communication and the existence or the nonexistence of the usage of strategies that build a citizenship-oriented communication. In the presentation of the obtained results, it was possible to observe that, in general, most analyzed pages focused their attention into the awareness and communication subcategories in real time, in addition no significative differences were observed regarding the elements of digital public communication.

KEY WORDS: Public communication; Plano SP; pandemic; citizenship; covid-19.

1. INTRODUÇÃO

Desde o início da pandemia da covid-19, observa-se a comunicação pública como protagonista para informar e sensibilizar a população sobre o vírus, inclusive nas redes sociais digitais, acerca das medidas de prevenção, os sintomas e os demais elementos relevantes para o enfrentamento da doença. Nesse sentido e considerando a regionalização do combate à pandemia no estado de São Paulo, por meio do desenvolvimento do Plano SP de retomada consciente da economia, surge o questionamento: **Como o Governo do Estado de São Paulo e as prefeituras municipais das cidades-sede dos setores estabelecidos pelo Plano SP utilizaram a comunicação pública para informar e sensibilizar a população sobre a pandemia de covid-19 em suas redes sociais digitais?**

Para tanto, surge a necessidade de compreender os fenômenos comunicacionais e os aspectos relacionados à doença que permeiam a temática. Para Vera França e Paula Simões (2016), a comunicação envolve desde conversas pessoais até o uso de símbolos, emblemas e ornamentação do corpo, já que tudo isso reflete a identidade e o senso de pertencimento a determinados grupos. Sendo um fenômeno complexo, o processo comunicativo envolve os interlocutores, a produção discursiva e a situação discursiva – o que significa que o contexto imediato e sua inserção em uma estrutura sócio-histórica são elementos a serem estudados por quem busca compreender esse processo.

José Luiz Braga (2012) destaca que houve, mais lentamente no século XVII, até desencadear no século XX, uma nova percepção social sobre os fenômenos comunicacionais. Anteriormente, a comunicação era vista apenas indiretamente, como fator secundário das dinâmicas que a moviam. “Hoje, a própria questão investigativa é desencadeada por essa condição, básica e disseminada, da forte acuidade social sobre os processos comunicacionais, com sua relevância em todas as instâncias sociais e suas potencialidades” (BRAGA, 2012, p. 3).

Ainda segundo França e Simões (2016), o objetivo da análise comunicativa é captar aspectos como o desenho das relações, o posicionamento dos interlocutores, a criação das formas simbólicas e a dinâmica de produção de sentidos. Desta forma, a comunicação se desenrola em variados setores e espaços, inclusive nos espaços públicos e coletivos.

Jorge Duarte (2011) explica que o termo comunicação pública se originou da comunicação governamental. Para o autor, esse campo da comunicação é responsável por proporcionar o diálogo entre a sociedade e o poder público no que diz respeito aos assuntos de interesse coletivo, sendo necessário salientar que todos os atores – imprensa,

organizações do terceiro setor, órgãos públicos, empresas privadas, entidades representativas e o próprio cidadão – são agentes que compõem o cenário da comunicação que se desenrola no espaço público.

A comunicação pública está, mais especificamente, presente no primeiro setor – que consiste nas esferas municipal, estadual e federal do Estado – e pode ser compreendida, segundo Elizabeth Brandão (2006, p. 6), como “instrumento de construção da agenda pública” destinada a prestar contas, estimular o engajamento, apresentar as ações públicas governamentais para a comunidade e realizar divulgações institucionais dos órgãos públicos. De maneira geral, esse modelo de comunicação visa colaborar para o debate e a opinião pública de forma a contribuir para o desenvolvimento e a promoção da cidadania. É importante salientar que, como o campo da comunicação como um todo, a comunicação pública está em constante construção e evolução.

Ainda de acordo com as reflexões da autora, a comunicação pública também possui “como objetivo (...) o mercado e a construção de relacionamentos com os diversos públicos das corporações, com o intuito de vender – seja uma imagem, seja um produto, seja uma ideia, seja uma fé – e obter lucro financeiro, pessoal, em status ou poder” (BRANDÃO, 2006, p. 3). Assim, para que esse objetivo seja conquistado, os profissionais da área recorrem a conhecimentos estratégicos e técnicas de comunicação, pesquisas de opinião e ferramentas de marketing. A pesquisadora destaca que a comunicação pública também pode ser um instrumento de divulgação e diálogo para o terceiro setor e para órgãos da administração pública indireta.

No contexto dos órgãos da administração pública direta – como as Prefeituras, órgãos do poder executivo e um dos objetos de estudo deste trabalho –, há a possibilidade e o dever de trabalhar a comunicação pública para a promoção da cidadania, e, conseqüentemente, sensibilização dos indivíduos acerca de assuntos de interesse público.

Desde março de 2020, com o início dos casos de covid-19 no Brasil e as primeiras medidas emergenciais de prevenção ao contágio do vírus no país, órgãos do governo têm trabalhado a comunicação pública para informar e sensibilizar a população sobre assuntos relacionados à saúde pública. No caso da pandemia da covid-19, os conteúdos versaram principalmente a respeito de distanciamento social, uso de máscaras de proteção, vacinação, ocupação de leitos em hospitais, formas de contágio e sintomas da doença.

Nesse sentido, a partir da comunicação pública, na visão de Brandão (2006, p. 10) e conforme já discorrido, é possível estabelecer um diálogo entre “o Estado, o governo e a sociedade com o objetivo de informar para construir a cidadania”. Nesse contexto, há a possibilidade e o dever – nos dias de hoje – de levar esse diálogo para o ambiente digital, especificamente para o Facebook. Em 2016, de acordo com informações da própria rede social¹, eram 102 milhões de brasileiros conectados na plataforma, sendo 93 milhões via dispositivos móveis.

A relevância de uma comunicação pública eficiente para o combate à covid-19 e para a efetividade das medidas de prevenção se justifica também ao se observar o comportamento social e a agenda midiática, já que “aquilo que a agenda midiática informa termina influenciando a agenda pública” (MCCOMBS, 2008, p. 4).

Nesse sentido, entende-se que é também papel da comunicação pública – e não somente dos meios de comunicação de massa – colaborar para a difusão de conteúdos de forma a atuar na contenção do vírus, conscientizar a população sobre as medidas de prevenção a serem tomadas e informar sobre os sintomas, os casos e as ações públicas estabelecidas pelo poder público. Ana Malin et al. (2020, p. 2) destaca que “o Brasil foi o 90º país do mundo a reconhecer o direito do cidadão de acessar informações sobre a condução de coisa pública”. A autora cita alguns dispositivos constitucionais que garantem esse direito, como o artigo 5º, XXXIII, da Constituição Federal de 1988 (CF 88) e a Lei de Acesso à Informação (Lei nº 12.427/2011 – LAI), regulamentada pelo Decreto nº 7.724/2012.

Apesar disso, Duarte (2011) destaca que os indivíduos parecem ter dificuldade em enxergar os governos como parte integrante de sua vida e da sociedade, o que implica em desconfiança quanto às ações políticas e ao interesse público. Nesse sentido, a comunicação pública pode atuar no sentido de incentivar ou provocar a participação popular nas decisões e no diálogo com o poder público.

De acordo com Rosa e Urbanetto (2014, p. 142) “o cidadão bem informado tem melhores opções e condições de conhecer e exigir outros direitos essenciais, como saúde, educação e benefícios sociais. Por estes motivos, o acesso à informação pública vem sendo, cada vez mais, reconhecido como um direito em várias partes do mundo”. Quando o direito de acesso à informação é colocado em prática, as pessoas tendem a enxergar as mazelas que acometem o bom funcionamento do serviço público e concomitantemente a isso, possibilita que o cidadão consiga apontar as deficiências e possa responsabilizar os culpados (PAULO

¹ Informação disponível em: <<https://www.facebook.com/business/news/102-milhes-de-brasileiros-compartilham-seus-momentos-no-facebook-todos-os-meses>>.

LIMA et al., 2021, p. 90)

Brandão (2006, p. 4) também discorre sobre o assunto ao afirmar que a informação sobre a saúde pública na atuação em conjunto das comunicações pública e científica pode ajudar na construção da cidadania e contribuir para “a melhoria das condições de vida dessas populações”, inclusive com a adoção de estratégias desenvolvidas especificamente para os indivíduos em situações de vulnerabilidade. Dessa forma, a autora explica que a divulgação científica ultrapassou as fronteiras da academia e pode ser utilizada uma vez que “o acesso às informações de ciência e tecnologia é fundamental para o exercício pleno da cidadania” e a ciência pode “influenciar as decisões políticas e econômicas e (...) despertar o interesse da opinião pública, dos políticos, da sociedade organizada e, principalmente, da mídia” (BRANDÃO, 2006, p. 4).

Ana Maria Malin et al. (2020, p. 2) salientam que a pandemia da covid-19 se desenvolve em um cenário “atravessado por cisões no plano do poder político, com desalinhamento entre poder e fonte de legitimidade, levando a questionamentos sobre democracia representativa; com tensões sobre transparência (...) e disseminação das fake news”. Nesse sentido, os autores chamam a atenção para a necessidade de cuidados para que a crise sanitária em questão não aumente a desigualdade informacional.

Com as incertezas geradas pela Covid-19, o público, especialmente os grupos mais vulneráveis, como aqueles com comorbidades, apresenta uma demanda maior por mensagens transparentes e consistentes em tempo real, as quais auxiliam na construção da confiança. A comunicação clara e eficaz dos riscos é de suma importância para orientar as partes interessadas a adotar certos comportamentos desejados, como o distanciamento social e bons hábitos de higiene, além de dissipar notícias falsas em tempos de pandemia. O histórico inicial do surto da Covid-19, entretanto, apresentou uma falta de transparência de informações e demora no processo de tomada de decisão, inibindo a eficácia da comunicação de risco e amplificando os impactos (ZHANG, LI, CHEN apud CARLOS GARCIAS, 2020, p.2)

A correlação entre comunicação e saúde pública também é estudada por Rita Espanha (2020), que ressalta a importância desse campo de pesquisa por meio de fatores como a influência do comportamento humano para a saúde – especificamente durante a pandemia – e o combate à desinformação. Para ela, essa comunicação pode ser denominada como comunicação de risco e possui “características específicas (...) pois implicam uma comunicação rápida, incisiva, com efeitos imediatos, logo, uma forma de comunicar própria, com implicações no que toca à comunicação com intuídos de

mudança comportamental” (ESPANHA, 2020, s/ p.).

A autora faz referência à Organização Mundial da Saúde (2018, p. 9) ao afirmar que a comunicação em situação de risco “consiste na troca de informação, aconselhamento e pareceres em tempo real entre peritos, líderes comunitários ou oficiais e as pessoas que se encontram em risco”. A autora ainda recorre aos estudos de Kickbusch e Sakellarides (2006) ao destacar que, para uma promoção efetiva da saúde pública, é preciso aliar conhecimento, valores e inovação.

Horácio Hastenreiter Filho (2020, p. 205) conclui, com base em sua pesquisa bibliográfica, que tanto a comunicação pública como a governamental devem ser consideradas atividades com “potencial educativo gerado pela participação ativa do cidadão em todo o processo”, e não atividades fim. Ele destaca, ainda, que a comunicação durante a pandemia deve buscar a prestação de contas para a população quanto às ações governamentais realizadas, a disseminação de informações corretas e o incentivo para que a sociedade siga as orientações das autoridades de saúde. Assim, Garcias (2020) reconhece as mídias sociais como significativas estratégias de comunicação formal e informal entre a sociedade e os poderes públicos.

Nessa conjuntura, ao considerar a comunicação pública, a cidadania e a promoção da saúde, há de se considerar também a relevância do contexto socioambiental para o desenvolvimento de políticas públicas e para a implementação das estratégias de comunicação. Segundo as pesquisas de Francisco Ortega e Dominique Behague (2020), as medidas a serem tomadas devem estar em conformidade com as peculiaridades e as particularidades de cada local.

Os autores destacam, ainda, no caso do enfrentamento à pandemia da covid-19, a necessidade de maior atenção aos indivíduos em situações de vulnerabilidade. Espanha (2020) corrobora essa ideia ao afirmar que o planejamento em comunicação para superar uma pandemia deve ultrapassar as particularidades do vírus e considerar as cidades e seu funcionamento como um todo – as organizações, o comportamento dos indivíduos que ali convivem e as interações entre eles. Assim, é possível inferir que, durante a pandemia do coronavírus e demais crises sanitárias ou situações de emergência, a comunicação por meio de fontes oficiais e confiáveis – no caso, a comunicação pública – possibilita que a população obtenha informações necessárias para adotar as medidas adequadas de prevenção.

Nesse cenário, visando operacionalizar a gestão da pandemia no Estado de São

Paulo, o Governo Estadual desenvolveu o Plano São Paulo de retomada consciente da economia em decorrência da pandemia do coronavírus, em que classificou 17 regiões de acordo com critérios geográficos de forma a possibilitar a gestão de cada localidade considerando seus aspectos particulares. As regiões foram divididas da seguinte forma: Município de São Paulo (com as sub-regiões leste, norte, oeste, sudeste e sudoeste), Araçatuba, Araraquara, Baixada Santista, Barretos, Bauru, Campinas, Franca, Marília, Piracicaba, Presidente Prudente, Registro, Ribeirão Preto, São João da Boa Vista, São José do Rio Preto, Sorocaba e Taubaté. É necessário destacar que as cidades listadas são as sedes das respectivas regiões, que contêm também cidades menores e com localização geográfica próxima.

O Plano SP determina protocolos de segurança para o funcionamento de setores da economia – comércio, serviços, restaurantes, salões de beleza e barbearia, academias, atividades culturais, eventos, atividades religiosas e demais práticas que geram aglomeração – de acordo com critérios como “média taxa de ocupação de leitos de UTI exclusivas para pacientes com coronavírus, número de novas internações no mesmo período e o número de óbitos”, conforme dados encontrados no portal eletrônico ². Dessa forma, os prefeitos podem atuar de acordo com os limites estabelecidos pelo Estado.

Ao realizar uma análise preliminar do conteúdo disponibilizado nos sites do Governo Estadual e das prefeituras dos municípios em questão, notou-se que essas plataformas continham materiais que versavam sobre assuntos como esclarecimento de fake news, perguntas frequentes sobre o vírus, cartilhas, notícias, materiais publicitários, informações sobre políticas públicas, dados de transparência sobre a gestão da pandemia, informações básicas sobre a covid-19, comunicados, documentos oficiais, boletins diários com atualizações dos casos da doença, guias de prevenção e informações sobre a vacinação. Necessário salientar que nem todos os sites continham, necessariamente, todos esses materiais. Além disso, esses conteúdos também não estavam, em todos os casos, atualizados.

Já as páginas dos respectivos órgãos públicos no Facebook, possuíam, majoritariamente, conteúdos de verdadeiro *versus* falso, esclarecimento de dúvidas, comunicados, boletins, informativos, notícias, informações sobre campanhas ou programas desenvolvidos especificamente para o combate à pandemia e material sobre

² Disponível em : <<https://www.saopaulo.sp.gov.br/planosp/>>.

vacinação. Assim como no caso dos sites, nem todas as prefeituras dispuseram de todos esses conteúdos, como pode ser observado no quadro 6, disposto na parte metodológica deste trabalho.

Nesse sentido, a partir das análises preliminares acerca das informações disponibilizadas nos sites e nas páginas das respectivas Prefeituras e Governo do Estado no Facebook e considerando a necessidade de realizar um recorte metodológico do objeto de análise, estabeleceu-se que, neste trabalho, as análises se restringirão aos conteúdos disponibilizados especificamente no Facebook. Essa decisão metodológica considera, ainda, os estudos de Sameer Kumar et al. (2021), que estabelecem que essas redes são capazes de influenciar o comportamento em épocas de maior transmissão de doenças infecciosas.

Dessa forma, com base no referencial teórico explorado e como já explicitado no início deste capítulo, surge o seguinte questionamento: **Como o Governo do estado de São Paulo e as prefeituras municipais das cidades-sede dos setores estabelecidos pelo Plano SP utilizaram a comunicação pública para informar e sensibilizar a população sobre a pandemia de covid-19 em suas redes sociais digitais?**

Nesse contexto, surgem as seguintes questões de pesquisa:

a) As informações disponibilizadas pelas redes sociais do Governo Estadual e das prefeituras municipais das cidades-sede dos setores estabelecidos pelo Plano SP não são suficientemente aprofundadas para estabelecer um diálogo entre o poder público e a população.

b) As prefeituras que dispuseram de conteúdos mais aprofundados e focados em sensibilizar a população obtiveram melhores índices acerca dos elementos de comunicação pública digital.

Assim, **o objetivo principal desta dissertação é compreender e analisar a comunicação pública desenvolvida no contexto do Plano SP por parte do Governo do Estado e regiões-sede para informar e sensibilizar a cidadania sobre a pandemia da covid-19.**

Especificamente, busca-se pesquisar sobre a comunicação pública em contextos de epidemias e crises sanitárias que afetam a população e exigem a intervenção do Estado; pesquisar sobre aspectos históricos das últimas epidemias vividas pela humanidade e a forma como o poder público se comunicou com a população nessas ocasiões; e pesquisar sobre a comunicação pública desenvolvida pelos organismos e autoridades nacionais e

internacionais de saúde em relação à covid-19.

Para isso, esta dissertação foi estruturada em quatro capítulos. O primeiro capítulo se refere à introdução, que aqui é apresentada. O capítulo 2 realiza uma contextualização sobre a comunicação, o poder público e a cidadania em tempos de crises sanitárias. O terceiro capítulo aborda a comunicação pública no Plano SP durante a pandemia, versando sobre comunicação pública em contexto digital e questões específicas acerca da estruturação do Plano SP. Por fim, o capítulo 4 abriga a parte metodológica deste trabalho.

2. DA PANDEMIA DE GRIPE ESPANHOLA À COVID-19: COMUNICAÇÃO, PODER PÚBLICO, CRISES SANITÁRIAS E CIDADANIA

Aproximadamente cem anos separam a pandemia de gripe espanhola, que se espalhou pelo globo terrestre entre 1918 e 1919, tipificada como a pior pandemia do século XX, e a pandemia da covid-19, que teve início em 2020 e é provavelmente, até o momento, o evento de saúde mais problemático do século XXI. Diversos autores recorreram ao arcabouço científico e às referências bibliográficas para realizar comparações, estudos e prognósticos entre ambas patologias.

Sobre a origem da gripe espanhola, Romualdo Campos Filho (2020) explica que, apesar de conhecida no Brasil com esse nome, a doença teria se originado nos Estados Unidos. Nessa linha de pensamento, soldados norte-americanos infectados pelo vírus teriam disseminado a doença durante a Primeira Guerra Mundial, mas, apesar disso, a Espanha teria sido o primeiro país a noticiar essa pandemia. Daí sua nomenclatura.

Paula Jaskulski et al. (2012) referenciam Juliana Rocha (2009) quando comentam que a criticidade dos pacientes de gripe espanhola aumentava rapidamente e que, em pouco tempo de internação, eles já apresentavam manchas castanho-avermelhadas na face e cianose (pele com cor azulada ou acinzentada em decorrência da má oxigenação do sangue).

Os autores, com base em seu referencial teórico, demonstraram a gravidade da situação ao comparar os cerca de 13 milhões de indivíduos que morreram em decorrência da Primeira Guerra à quantidade de mortos em decorrência da gripe espanhola. Os pesquisadores citam um número em torno de 20 a 40 milhões de mortos em todo o mundo, mas afirmam que há probabilidade de subnotificação, uma vez que países como China e Índia não possuíam registros de óbitos na época. Outra informação sobre as mortes, segundo Jaskulski et al. (2012), é que quase metade correspondia a pessoas jovens e adultas, em uma faixa etária de 20 a 40 anos, aproximadamente.

Já Campos Filho (2020, p. 5) aponta que “os países envolvidos no conflito recusavam-se a divulgar a gravidade da doença e isso certamente contribuiu para agravar o contágio por diversas partes do mundo”. Segundo o autor, posteriormente, a doença também ficou conhecida como “febre das trincheiras” e “febre dos combatentes”, em referência à guerra.

Luciana Kind e Rosineide Cordeiro (2020) reforçam a insistência por parte das autoridades em subestimar publicamente a gravidade da doença, principalmente no início

do contágio, “ilustrando um estranho sentimento de imunidade face à doença”, segundo Adriana Goulart (2005 apud KIND; CORDEIRO, 2020, p. 5). De acordo com as autoras, como na época o jornal impresso era o veículo de comunicação predominante – considerando a inexistência de rádio e televisão –, eram essas páginas que abrigavam informações sobre os contaminados, os mortos, as medidas sanitárias necessárias, os debates sobre a doença e os desenrolares da política sobre o assunto. Porém, o fato de a maior parte da população não ser alfabetizada pode ter dificultado o efetivo compartilhamento sobre essas questões de maneira oficial.

Eric Trindade e Iaci Fortes (2020) se referem aos estudos da Fundação Oswaldo Cruz (2020), Luciana Kind e Rosineide Cordeiro (2020) e Laura Spinney (2017) para citar algumas das consequências da gripe espanhola, como a queda da expectativa de vida, o aumento da taxa de mortalidade, a maior preocupação com as condições de saneamento básico, a diminuição das rendas familiares e a queda da taxa de escolaridade, concomitantemente ao aumento do lucro por empresas relacionadas à área da saúde. “Até meados de 1919, o número de contaminados pelo vírus começou a diminuir (...), porém, não impediu que novas doenças surgissem das mutações desse vírus” (TRINDADE; FORTES, 2020, p. 3).

Cláudio Bertolli Filho (2021) explica que a pandemia de gripe espanhola começou a ser discutida no cenário acadêmico nas décadas de 1970 e 1980 e que, até essas datas, houve um silêncio sobre o assunto não somente no Brasil. “Apesar de ser a primeira pandemia que ganhou ampla cobertura da mídia, nas décadas seguintes à sua ocorrência o assunto foi preterido pelos pesquisadores em prol de outras questões de saúde pública, como a febre amarela, a tuberculose, o câncer e a Aids” (BERTOLLI, 2021, p. 64 e 65). O autor também pontua a ausência, nessa época, de estudos mais regionalizados sobre a pandemia de gripe espanhola.

Bertolli (2021, p. 68) também destaca o caráter comercial e publicitário de diversas epidemias, uma vez que não é incomum surgirem produtos com a promessa de evitar a contaminação, como “durante a epidemia gripal de 2009, [em que] uma certa vidente estabelecida na zona norte paulistana oferecia (...) o serviço de alteração do DNA dos seus clientes que assim ficariam protegidos do contágio do H1N1”.

Charles Klajman (2016) comenta sobre o assunto com base nos estudos de Liane Bertucci-Martins (2005). O autor destaca que, com o aumento dos casos de gripe espanhola no Brasil, houve também maior conscientização acerca da importância do compartilhamento de informações que a princípio eram de especialidade somente de

médicos e especialistas com a população em geral. Em contrapartida, o autor também utiliza as pesquisas de Luiz Teixeira (1993) para explicar que, com o início do contágio da doença no país, que se deu em marinheiros que atuavam na Primeira Guerra Mundial, a primeira reação das autoridades foi tentar abafar ou minimizar a gravidade da doença, como se acreditassem que a gripe não fosse se espalhar pelo Brasil.

Além de discorrerem sobre aspectos específicos da gripe espanhola, Trindade e Fortes (2021) estudaram semelhanças entre a gripe espanhola e a covid-19. Com base em sua pesquisa bibliográfica, os autores contextualizam que a gripe espanhola, assim como a pandemia do século XXI, apresentava problemas respiratórios como principal sintoma. Porém, diferentemente do que pôde ser observado com relação ao coronavírus, que apresenta maior seriedade para a população idosa, durante a primeira pandemia aqui citada, os óbitos ocorriam, principalmente, em jovens e adultos, havendo desencontro nas informações sobre a quantidade de vítimas da doença. Ademais, essas circunstâncias influenciaram em outras áreas, como educação, saúde e empregabilidade, sobretudo nos países menos desenvolvidos – de maneira semelhante ao que foi observado nos últimos dois anos.

Ao comparar as pandemias, os autores ainda relatam que a covid-19 possui disseminação mais rápida e silenciosa do que a gripe espanhola. Da mesma forma que ocorreu com a pandemia do século XX, os estudiosos descrevem sobre problemas que foram amplificados pelo novo coronavírus, como o sistema de saúde, a economia, o desemprego e até a exposição ao vírus por parte das pessoas que precisavam sair de suas residências para trabalhar, não podendo exercer suas atividades à distância, por via eletrônica, no que ficou popularizado como *home office*.

Nesse mesmo sentido, Kind e Cordeiro (2020) estudaram as semelhanças e divergências acerca das narrativas sobre a morte durante as pandemias no Brasil. Segundo as autoras, apesar de terem se desenrolado em diferentes contextos políticos, econômicos e sociais, é possível observar pontos em comum entre ambas, uma vez que “vitimaram milhares de pessoas (...), houve suspensão de cerimônias fúnebres, adoção de isolamento social e paralisação de atividades produtivas” e provocaram “intenso debate público sobre a doença, a morte, as formas de contaminação e as medidas governamentais adotadas” (KIND; CORDEIRO, 2020, p. 2).

Partindo para a atualidade, Sérgio Doliveira et al. (2020) destacam a rápida propagação do coronavírus, seja por meio do ar – pelas vias respiratórias – ou por meio de superfícies infectadas. Alguns dos principais sintomas da covid-19 são febre, tosse,

falta de ar e fadiga, podendo variar de acordo com cada indivíduo, inclusive em decorrência da existência ou não de comorbidades como diabetes, pressão arterial elevada, obesidade e doenças cardiovasculares. Importante salientar que a doença também pode ocorrer de forma assintomática, ou seja, sem que o indivíduo constata a presença dos sintomas. O autor ainda recorre à Organização Mundial de Saúde (OMS) para indicar que, devido à velocidade com que o vírus se espalhou em cenário global, houve a classificação da doença como ‘pandemia’ em março de 2020.

Doliveira et al. (2020, p. 2) enunciam, com base nos estudos de Julio Croda et al. (2020) e Alejandro Hallo et al. (2020), que “medidas de prevenção e tratamento foram adotadas pelos governos de diversos países”, como foi o caso da “restrição da mobilidade das pessoas e a quarentena obrigatória, visando evitar sobrecarga no sistema existente de atendimento em saúde”. Dessa forma, os autores destacam os discursos politicamente controversos acerca dessas medidas no Brasil e a necessidade de políticas públicas adequadas para conter a doença.

Outra autora que evidenciou as consequências da covid-19 para além dos problemas e da sobrecarga no sistema de saúde foi Claudia Chamas (2020, p. 2 - 3), que pontuou que essa crise sanitária acarretou problemas como “governança global sem consensos, crise do multilateralismo, disputas entre os Estados Unidos e a China, tensões políticas que envolvem a Organização Mundial de Saúde, crescentes expedientes bilaterais, incertezas inerentes à produção tecnológica acelerada”.

Cleyton Silva et al. (2020) destacam o fato de que nem mesmo na maioria dos países considerados mais desenvolvidos houve a implantação de estratégias que pudessem conter efetivamente a disseminação do vírus – tanto dentro como fora de seu território –, fato que ocorre devido à globalização e ao consequente trânsito de pessoas entre os países. Para os autores, porém, existe, a partir de todo esse contexto e toda a reflexão que pode ser realizada acerca das problemáticas que ocorrem em face à pandemia, a possibilidade para refletir em aspectos como a melhora das condições sanitárias e de infraestrutura, principalmente para as pessoas em situação mais vulnerável; maior investimento no conhecimento científico e na área da saúde como um todo; sensibilização sobre impactos ambientais; melhoria da acessibilidade; colaboração entre nações quanto aos recursos e informações; e sensibilização da população quanto à importância de pensar coletivamente.

Ao falar sobre regionalização de pandemias, Anna Ribeiro et al. (2020) discorrem sobre a narrativa da gripe espanhola na cidade de Botucatu, situada no interior de São

Paulo. Além disso, os autores citam João Dall’Ava e André Mota (2017), que estudaram o sanitarismo na cidade de Sorocaba, também no interior do estado, durante a Primeira República (1889 - 1930). “[...] quer em nível estadual, quer em nível municipal, pontos localizados receberam intervenções sanitárias, outros nunca as receberam e muitos tiveram uma ação urgente e depois também foram abandonados em seus dilemas cotidianos” (RIBEIRO et al., 2020, p.12). A partir dessa ideia central de que há, em cada região, particularidades no enfrentamento de crises sanitárias, revela-se a possibilidade de estudá-las separadamente.

Carolina Melo e Sandro Cabral (2020) salientam a inconsistência com que autoridades municipais, governamentais e federais estão lidando com a comunicação e com a própria pandemia no Brasil, uma vez que as informações e recomendações das autoridades podem ser opostas e mudarem a cada momento.

O desencontro de informações em relação ao tema é considerável, seja por falta de conhecimento sobre a nova moléstia, seja por motivos ideológicos. Além disso, as incertezas quanto ao futuro, a angústia e a ansiedade decorrentes da crise de saúde ajudam a criar um cenário ideal para a disseminação de desinformação. Dentre as inúmeras publicações que circulam nos grupos estudados, verifica-se a descontextualização de conteúdos que, mesmo quando provenientes de fontes confiáveis, acabam levando a interpretações tendenciosas e unilaterais dos fatos, o que resulta na distorção da realidade e, muitas vezes, no favorecimento de determinada perspectiva em relação à pandemia. Diante de tal cenário, a população revela-se desorientada, sem saber ao certo quais atitudes adotar e quais dados considerar corretos. Do mesmo modo, a profusão de informações conflitantes a respeito da pandemia da Covid-19 favorece o fenômeno da pós-verdade, levando os indivíduos a acreditarem naquilo que lhes soa mais conveniente e a tomarem decisões com base em crenças e emoções (GOULART; MUÑOZ, 2020, p. 13)

Maria Rangel-S (2003, p. 6) destacam que a comunicação e a saúde têm se aproximado nas últimas décadas, porém, “pouco se estudam os modos de operação das agências de notícias, bem como seus limites e possibilidades para contribuir na ação educativa e de promoção da saúde, no sentido de elucidar situações e apontar soluções”. Desta forma, a autora destaca a falta de uma real contribuição para gerar as mudanças necessárias para a educação em saúde, e, conseqüentemente, no sanitarismo brasileiro. Esse aspecto é importante ao considerar que os meios de comunicação podem atuar na construção da realidade social, ainda de acordo com Rangel-S (2003).

Piotr Rzymiski et al. (2021) opinam que a utilização da comunicação focada nas falas das autoridades nacionais e de saúde não faz necessariamente com que o público assimile informações relativas à doença, prevenção, contágio e vacinação, uma vez que

essas fontes, por mais credibilidade que possuam, estão competindo com notícias falsas – que podem reforçar crenças individuais e determinados sentimentos dos cidadãos em relação ao contexto. Dessa maneira, os autores salientam a eficácia de uma comunicação em que profissionais de saúde sejam os transmissores, mas reconheçam que o público é formado por seres que não são especialistas no assunto.

Nesse contexto, Guilherme Ramos et al. (2020) estudaram de que maneira a orientação política influenciou as condutas estabelecidas pelas autoridades de saúde quanto ao isolamento social como forma de reduzir a dispersão do vírus. Assim, os autores também afirmam, com base em sua fundamentação teórica, que “as pesquisas têm enfatizado o papel da percepção individual em relação aos riscos à saúde para explicar a relação entre orientação política e apoio a medidas de isolamento social” (RAMOS et al., 2020, p. 699). Nesse sentido, vê-se, conseqüentemente, a importância do papel de cada um no que diz respeito às noções de sociedade e cidadania.

Especificamente sobre o termo, Denise da Silva (2018) destaca que a cidadania é um processo construído diariamente e que diz respeito ao exercício dos direitos e deveres civis e políticos por parte dos atores de uma sociedade, de maneira que haja efetiva participação popular. “Pensar uma comunicação para a cidadania pressupõe assumir compromissos com as pessoas, com o ‘tornar comum’, na busca do diálogo e comportamentos de solidariedade, fomentando empoderamentos coletivos (...)” (SILVA, 2018, p. 8).

Por outro lado, há de se considerar também a importância das redes sociais para que a população tenha visão dos riscos e dos comportamentos necessários durante a pandemia da covid- 19, conforme declaram Diana Rivas et al. (2021). Para os autores, a comunicação governamental é um dos instrumentos importantes para isso. “As descobertas apresentadas podem ajudar os formuladores de políticas e comunicadores a compreenderem melhor o (...) processo de emoções e cognição provocado por surtos de doenças infecciosas e a desenvolver melhores estratégias de comunicação.” (RIVAS et al., 2021, p. 10, tradução nossa).

Johny Motta (2020) baseia-se em Edward Thompson (2002) para explicar que as interações por parte da mídia tendem a se desenvolver de forma que o mesmo conteúdo e os mesmos símbolos sejam transmitidos a pessoas em locais e tempos diferentes – esses indivíduos não possuem o mesmo repertório, e, portanto, não necessariamente interpretam a mensagem da mesma forma. Para o autor, as interações que ocorrem no ambiente virtual ilustram esse tipo de relação entre mídia (no caso, tanto como

ferramenta, quanto como emissor, por meio dos próprios usuários de redes sociais, por exemplo) e receptor.

Nessa linha de raciocínio, Motta (2020) afirma, a partir de sua fundamentação teórica, que a comunicação pública deve ser mantida em conformidade com as instituições a que estão relacionadas, devendo não somente informar, mas escutar as demandas dos indivíduos, assegurar o sentimento de pertencimento por meio da construção de relações sociais e acompanhar as mudanças sociais.

Motta (2020) também pontua que, nesse mesmo caminho, Duarte (2009) define alguns princípios para a comunicação pública, como interesse público em detrimento do privado, cidadão como centro do processo, comunicação como processo dialógico e adaptabilidade. Nesse contexto, Andreia Garcia e Mafalda Eiró-Gomes (2020) destacam a utilização das redes sociais para a comunicação com os públicos de interesse. Já Joel Postman (2009 apud GARCIA e GOMES, 2020, p. 200) elenca seis características dessa ferramenta: “autenticidade, transparência, imediatismo, participação, conectividade e responsabilidade”.

Loide Madureira e Célio Marques (2016) discursam sobre a falta de confiança dos cidadãos tanto nas instituições quanto nos políticos devido às notícias predominantemente negativas, que auxiliam a construir uma memória coletiva. “Não é possível aproximar os cidadãos, melhorar a sua perspectiva sobre as instituições e integrá-los no processo de mudança sem um plano de comunicação bem delineado, fundamentado e coerente para que produza os resultados desejados” (MADUREIRA, MARQUES, 2016, p. 43). Os autores ainda se referem a Fernando Dolabela (1999) para enumerar como a comunicação voltada para a resolução de crises na área de saúde deve ser desenvolvida – envolver todos os envolvidos, escutar os indivíduos, ser franco, estabelecer parcerias com fontes confiáveis e com credibilidade, buscar solucionar problemas da comunicação social, comunicar claramente e planejar de maneira adequada.

Tatiana Emerich et al. (2016, p. 3) explicam, com base em seu referencial bibliográfico, que “há uma intensa relação entre a cobertura e o enquadramento dos temas de saúde na mídia e uma evidência ou um negligenciamento desses assuntos no cenário político e econômico”. Nesse sentido, um dos aspectos que deve ser considerado é a participação popular, inclusive do estabelecimento de políticas públicas voltadas para a saúde, uma vez que o efetivo direito à informação, segundo os autores, não corresponde somente a ter acesso às informações, mas também ao direito de expressão, inclusive de grupos sociais e instituições diversas de forma que possam debater sobre as suas

necessidades específicas de saúde.

Simone Cunha e Marcelo Garcia (2019, p. 98) explicam, também com base em seu referencial, que apesar de a ciência utilizar seus próprios métodos e dados para explicar determinados acontecimentos e fenômenos, o discurso – a linguagem – ocorre no mesmo espaço que as crenças pessoais de cada indivíduo, ou seja, “mitos, crenças populares, medos e outras experiências sociais sobre o fenômeno da saúde e da doença acionam mecanismos muito antigos de compreensão da realidade”. É por isso que o conhecimento técnico não é necessariamente o principal foco dos indivíduos ao se informarem sobre questões relacionadas à saúde.

Garcia e Cardoso (2019) também reiteram esse pensamento ao afirmarem que a saúde e a doença envolvem mais que elementos científicos, mas cultura, crenças, expectativas, organização social e relações de poder. Trata-se, segundo os autores e suas referências teóricas, de uma quebra de expectativas entre o que os indivíduos gostariam que acontecesse e o que realmente acontece.

Na atualidade, os processos comunicacionais participam de forma decisiva também na construção social das epidemias, com crescente destaque para as redes sociais – uma consequência do intenso processo de mediatização (SODRÉ, 2006). Nesse contexto, as interfaces entre comunicação e saúde não apenas se diversificam, como são reconfiguradas, em processos acelerados de mútua afetação (GARCIA, CARDOSO, 2019, p. 188 e 189)

Kumar et al. (2021) também discorre sobre a utilização das redes sociais para a divulgação de informações capazes de retardar os efeitos e a propagação da covid-19 e de outras doenças. Os autores citam Naheed Ahmed et al. (2018) ao exemplificarem a utilização das redes sociais na divulgação da vacina contra a influenza H1N1 em 2015. “O comportamento humano é afetado pelas informações prestadas e recebidas nas redes sociais e, portanto, as redes sociais são um fator de utilização de intervenção em épocas de doenças infecciosas” (KUMAR et al., 2021, p. 7, tradução nossa). Nesse sentido, os pesquisadores salientam a escassez de modelos estratégicos que estudam doenças infecciosas, redes sociais e comportamento humano, alegando que essa previsibilidade poderia auxiliar em situações como a pandemia da covid-19.

Outro exemplo de estudo que relacionou comunicação e uma doença específica foi o de Maíra Rossetto et al. (2017), que ilustraram a importância da comunicação ao citarem a disseminação de tuberculose, já que, segundo as autoras, a comunicação também pôde auxiliar para informar a população sobre as medidas de prevenção. Ademais, Cláudia Galhardi et al. (2020, p. 1402) lembram que, durante a epidemia de febre amarela,

houve a disseminação de boatos acerca de receitas naturais como forma de proteção e sobre a eficácia das vacinas nas redes sociais. Assim, a desinformação na área de saúde não é novidade.

Nesse mesmo sentido, Jaskulski et al. (2012) desenvolveram um estudo comparando a gripe espanhola com a pandemia da Influenza H1N1, que ocorreu em 2009. Ao citarem David Morens et al. (2012), os pesquisadores explicam que os descendentes desse vírus “têm persistido nos humanos por mais de 90 anos e têm contribuído para novas viroses, causando novas pandemias, epidemias e epizootias” (JASKULSKI et al., 2012, p. 172).

Os pesquisadores ainda afirmam que, apesar de as epidemias evoluírem rapidamente, atualmente, “o acesso à informação (...) é muito mais fácil do que no início do século XX. Mesmo não sendo possível evitar o aparecimento de novos vírus, de novas doenças, a medicina consegue amenizar os danos”. Para eles, isso é resultado do aprimoramento médico, do progresso das tecnologias e da globalização.

Marcelo Garcia (2017) disserta sobre a existência de boatos – conhecidos como fake news – em diversas epidemias e sobre variados assuntos relacionados à área da saúde, como a existência de seringas contaminadas, as teorias conspiratórias sobre a veracidade de doenças e as denúncias sobre os programas de saúde pública.

Um dos exemplos citados pelo autor, com base em sua referência bibliográfica, ocorreu em 2010, durante a epidemia da Influenza H1N1 – popularmente conhecida como gripe suína – e consistiu nos boatos de que o vírus havia sido criado para colaborar para o aumento do número de vendas de determinado remédio utilizado para a cura da doença e de que a vacina poderia causar efeitos colaterais como autismo e infertilidade. A transmissão dessas informações, “majoritariamente por e-mail, foi tamanha que ganhou destaque em portais da mídia tradicional, afetou o sucesso das medidas governamentais para combate à doença e exigiu um pronunciamento oficial do Ministério da Saúde” (MINISTÉRIO DA SAÚDE apud GARCIA, 2017, p. 16).

Outro exemplo apontado pelo pesquisador se desenrolou em 2014 e 2015 durante o início da vacinação contra o HPV, em que houve o questionamento sobre os mesmos problemas anteriormente citados a respeito da vacina e a dúvida a respeito sobre o “custo benefício de sua aplicação pelo Sistema Único de Saúde” (GARCIA, 2017, p. 17). Outra situação destacada é a epidemia do vírus zika, que, segundo o autor, no início, foi tratada sem grandes preocupações, sendo a dengue ainda mais abordada pelas autoridades. Garcia (2017, p. 20) destaca que “com quase 150 casos suspeitos de microcefalia, o

Ministério da Saúde declarou situação de emergência em saúde pública de importância nacional em 11 de novembro de 2015 (GOVERNO DECLARA EMERGÊNCIA, 2015)”. Nessa época, deu-se início à divulgação semanal de boletins epidemiológicos sobre a doença, ainda segundo o autor.

Nessa linha de raciocínio, Edlaine Villela e Delsio Natal (2014) estudaram a epidemia de dengue da cidade de Ribeirão Preto (SP). Os autores discorreram sobre a existência de uma lógica sanitária, por parte dos profissionais da área da saúde, a partir da ciência; e da lógica do senso comum, que advém das crenças populares. Villela e Natal (2014, p. 1010) recorrem a Lefèvre et al. (2007) ao criticarem, de certa maneira, o modo como a comunicação acerca de assuntos relacionados à saúde ocorrem, já que, para eles, a divulgação de campanhas e notícias nos meios de comunicação transmitem, na verdade, “fragmentos de informação científica sobre a saúde e a doença de forma desconexa com a realidade dos grupos populacionais”.

Um exemplo que mostra a relação entre mídia e poder ocorreu durante a primeira epidemia de dengue, em que, na figura de determinados veículos de comunicação, a mídia “preocupou-se mais em polemizar a discussão sobre quem seria o grande vilão da epidemia do que em alertar e esclarecer a população sobre o processo epidêmico em si” (VILLELA; NATAL, 2014. p. 2015), uma vez que a angulação mais apresentada focou na ação das autoridades políticas ao apontar para a incompetência de determinados personagens. Nesse sentido, os pesquisadores afirmam estar superado o modelo de comunicação que não proporciona espaço para a reflexão dos receptores e que não possibilita a reconstrução e reconfiguração das informações recebidas.

Já Marcelo Garcia (2017) estudou os processos comunicacionais na epidemia de zika vírus, que ocorreu entre 2015 e 2016. O autor destaca que, apesar de o período mais crítico da doença ter sido marcado por grande quantidade de informação disponibilizada, houve significativo medo e insegurança por parte da população devido às consequências para a saúde dos cidadãos e à possibilidade de malformações congênitas [como microcefalia] em bebês. Garcia e Cardoso (2019, p. 188) afirmam ainda que “nos anos seguintes pouco foi feito em termos de novas políticas e estratégias, tanto no que se refere à prevenção e controle dos agravos transmitidos pelo *Aedes aegypti* [mosquito transmissor da doença], quanto para o apoio e assistência aos diretamente atingidos”.

Amanda Miranda (2017) estudou a cobertura midiática com relação aos casos de microcefalia no Brasil, e, no desenrolar de sua pesquisa, também identificou a dimensão política que o assunto, inicialmente relacionado à saúde, adquiriu. Apesar disso e por isso,

é evidente que a “comunicação mediática passou a ser entendida como o meio privilegiado para aumentar o conhecimento e a consciência das populações sobre os assuntos de saúde, bem como para influenciar as suas percepções, crenças e atitudes” (MIRANDA, 2017, p. 4).

Raphaela Rodrigues e Márcia Grisotti (2019) discorrem sobre as políticas públicas e decisões tomadas por autoridades acerca do zika vírus. De acordo com as pesquisadoras, entre os problemas encontrados acerca das estratégias de comunicação utilizadas na época dessa epidemia, estão a falta de padrão nas informações divulgadas pelo Ministério da Saúde e o desencontro entre as recomendações da Agência Nacional de Vigilância Sanitária (Anvisa), como a respeito do uso de repente por mulheres gestantes. As pesquisadoras ressaltam, ainda, que o “Estado delega responsabilidade para a sociedade civil, a ponto de sugerir que a população “convide” o poder público para ações de controle vetorial” (RODRIGUES, GRISOTTI, 2019, p. 11).

Além disso, as autoras chamam a atenção para a necessidade de repensar a maneira como o diálogo entre as autoridades e a população é estabelecido e a importância em considerar o contexto social em que as ações são propostas e desenvolvidas sob pena de não serem de fato eficazes para determinada sociedade.

Dilene Nascimento (2011) estudou sobre a campanha de vacinação contra a poliomielite no país. A autora explica acerca das ações do governo em âmbito federal, que desenvolveu uma campanha no Rio de Janeiro, recebendo o apoio de autoridades de saúde e obtendo boa visibilidade na mídia. Entretanto, Nascimento (2011) também destaca que as demais campanhas realizadas nas outras capitais brasileiras foram marcadas por problemas como falta de vacinas e de distribuição. Além disso, “a falta de um registro sistemático da incidência da doença, apesar de constar como de notificação obrigatória desde o Decreto nº 16.300, de 1923, impossibilitou uma avaliação mais precisa do impactadas vacinações na ocorrência da doença” (NASCIMENTO, 2011, s/p.).

Por fim, Marcos Buckeridge e Philippi Arlindo (2020) também discorrem sobre o assunto ao evidenciar alguns indicadores acerca da qualidade da resposta do poder público referente à situação de pandemia, como isolamento social, conhecimento científico, desenvolvimento de políticas públicas e cuidado com os serviços de saúde. “As resiliências das cidades à pandemia se tornam mais complexas e difíceis em regiões metropolitanas. Isso se deve especialmente à complexidade bem maior dessas regiões do que em cidades médias ou pequenas” (BUCKERIDGE; ARLINDO, 2020, p.141).

É considerando essas particularidades de cada região e as diferenças inerentes a

elas que o Governo do Estado de São Paulo desenvolveu o Plano SP de retomada consciente da economia. Um dos objetivos dessa estratégia é adotar medidas de prevenção, combate e retomada das atividades regulares levando em consideração o estágio e a evolução do contágio de covid-19 em cada uma das 17 regiões do estado, conforme foram divididas no Plano. Esses aspectos serão aprofundados no capítulo a seguir.

3. COMUNICAÇÃO PÚBLICA NO PLANO SP DURANTE A PANDEMIA DE COVID-19

Neste tópico serão discutidas teorizações acerca da comunicação pública em contexto digital e cidadania, de forma a compreender as possibilidades de atuação do primeiro setor para uma prática comunicacional mais alinhada com os interesses coletivos. Além disso, será apresentada a estruturação do Plano SP de retomada consciente da economia para a posterior análise das publicações das prefeituras e do Governo Estadual nas suas respectivas páginas no Facebook.

3.1 Cidadania e comunicação pública em contexto digital

Jorge Duarte (2011) atribui o início dos estudos sobre comunicação pública no Brasil a um texto de Pierre Zémor, em 1995, e afirma que até hoje não há consonância sobre uma definição exata acerca do significado desse termo. Entretanto, o autor reforça a ideia de que a comunicação pública busca atingir a coletividade por meio de uma comunicação mais participativa. O pesquisador realiza, ainda, uma breve contextualização histórica sobre a comunicação pública ao rememorar que este campo de atuação cresceu a partir da redemocratização do Brasil e as mudanças sociais ocorridas no cenário dos anos 1980. “O fim da ditadura militar, depois de mais de duas décadas, deu origem à liberdade política, de imprensa, da participação popular, ao estabelecimento dos direitos do consumidor e a uma nova Constituição” (DUARTE, 2011, p. 123).

Para ele, por mais que tenha ocorrido uma evolução em questões relacionadas às coletividades e à cidadania, ainda não há real contentamento do cidadão quanto à representação democrática. Isso porque os indivíduos têm a crença de que o governo é algo alheio às suas vidas e que não gera, de fato, benefícios para o interesse público. “Mais do que simples desinteresse do indivíduo em ser sujeito da ação, muitas vezes, a apatia e a falta de informação política são resultado do cruzamento entre desinformação, falta de oportunidades de participação e descrédito com a gestão pública” (DUARTE, 2011, p. 125).

Duarte (2012) expõe, ainda, sobre aspectos a serem levados em consideração no que diz respeito ao processo para a garantia da comunicação pública, como valorizar o que é público em detrimento do que é privado, focalizar a atenção no cidadão, compreender que a comunicação pública abrange mais do que apenas a informação, possibilidade de adaptação e encarar a comunicação como um processo complexo, que

deve ser trabalhado de forma “una”, considerando o todo.

Além disso, o autor divide a comunicação pública em algumas categorias, como institucional, quanto ao funcionamento dos órgãos públicos e políticas públicas, por exemplo; de gestão, referente ao processo decisório; de utilidade pública, no que diz respeito a orientações e serviços cotidianos; de interesse privado, no que tange o indivíduo ou as empresas privadas; mercadológica, quanto à concorrência de mercado; prestação de contas, para fiscalização da população; e dados públicos, como normas e estatísticas.

Stefano Rolando (2011, p. 24 - 25) discorre sobre os três estágios evolutivos da comunicação pública: comunicação anagráfica, “que se limita a explicar a si mesma, ou seja, suas próprias competências”; comunicação de serviço, “centrada na emissão de normas e na criação de condições de acesso”; e comunicação para a identidade competitiva e solidária, “cujo escopo é acompanhar a sociedade para enfrentar necessidades evolutivas”.

Já quanto à classificação da comunicação pública, o autor elenca a comunicação política, institucional, social e de empresa. A primeira diz respeito aos “partidos e movimentos na luta pelo consenso”; a segunda refere-se a “entidades públicas e administração pública para elaborar e aplicar regulamentos, acompanhar direitos legais e constitucionais, promover o acesso aos serviços”; a terceira corresponde à garantia de direitos; e a última, que “se dá mais em torno da representação de condições para o desenvolvimento e o crescimento, *tornando-se uma área na qual todos esses sujeitos agem e interagem no âmbito de interesses gerais*” (ROLANDO, 2011, p. 27). Dessa forma, o pesquisador considera a comunicação pública essencial para a manutenção da democracia uma vez que aproxima a população do governo, além de fomentar os interesses da coletividade.

Outra questão relevante apresentada por Rolando (2011) é a utilização de uma metáfora para explicar os diferentes níveis de comunicação pública. Trata-se da metáfora de um edifício com sete andares – contabilizando o térreo. Assim, o piso térreo diz respeito ao conceito de comunicação anagráfica, como visto anteriormente, e comporta os serviços mais básicos; o primeiro andar é composto por serviços pontuais e apoio às normas; o segundo andar é compreendido pelas campanhas publicitárias e jornalísticas e apoio às políticas públicas; o terceiro andar comporta os setores especializados; o quarto andar é composto pela relação entre as instituições e a mídia; o quinto andar corresponde ao debate público intrínseco ao processo democrático; e o sexto andar forma-se a partir

do patrimônio simbólico e do contexto cultural. Importante salientar um destaque realizado pelo autor quanto ao quarto andar não ser composto somente por informações “ditas”, mas também pelo silêncio (RONALDO, 2011).

Para Heloiza Matos e Guilherme Nobre (2015, p. 2), “um indivíduo informado, capaz e desejoso de se expressar acerca de assuntos públicos se configura como o cidadão ideal para viver em sociedade”. Assim, os autores afirmam que cidadania é o ato de se mobilizar e se engajar no âmbito público, já que, “sem participação ativa sustentada no tempo, não há nem cidadania nem democracia” (MATOS; NOBRE, 2015, p. 2). Já a noção de participação envolve uma perspectiva pedagógica, no que diz respeito ao “ensino”, e outra política, ainda segundo os pesquisadores.

Se é através do desenvolvimento da capacidade comunicativa que se forma o cidadão, é através do uso cotidiano efetivo dessas habilidades comunicativas que se exerce a cidadania. Sendo um potência, o outro é performance. Logo, cidadão é quem é capaz de comunicar adequadamente sobre assuntos públicos em fóruns públicos, e cidadania é a recorrência desse falar e fazer em sociedade. Idealmente não deveria haver, portanto, cidadão e cidadania sem um educar para a comunicação (MATOS; NOBRE, 2015, p. 3)

Assim, os estudiosos refletem sobre a comunicação em espaço público e o consequente debate e exercício da cidadania é o que faz com que os indivíduos, juntos, estabeleçam significados.

Já Mariella Costa (2020, p. 348 - 349) utiliza seu referencial teórico para pronunciar-se acerca da interdisciplinaridade da comunicação, que se constitui como um “campo aberto de estudos para enriquecer a comunicação social e humana” e possui “imensa diversidade de fatos e práticas que constituem seu objeto”. Nesse sentido e considerando os diversos temas que podem ser abarcados pela comunicação, a autora explica que os caminhos dessa disciplina se cruzam aos da saúde em dimensões acadêmicas e práticas, uma vez que a comunicação pode utilizar a saúde como objeto de estudo e a saúde pode valer-se da comunicação para promover efetivamente seus conteúdos, “mas não só, considerando que a relação entre comunicação e saúde é complexa e tem nuances para além do aspecto instrumental entre um e outro campo” (COSTA, 2020, p. 349).

A pesquisadora desenvolve uma breve contextualização sobre a relação entre as duas disciplinas, mencionando o Departamento Nacional de Saúde Pública no Brasil – década de 1920 – como uma forma de trabalhar os assuntos relacionados a doenças de

massa. Já entre as décadas de 1960 e 1970, a abordagem da saúde foi aprimorada com a utilização de estatísticas para “explicação do adoecimento e a definição das normas em saúde” (COSTA, 2020, p. 349), tratando estrategicamente, inclusive, temas que apresentavam resistência por parte da população. Já na década de 1970, especificamente, “as políticas de saúde ajustaram sua linguagem para transferir as informações de maneira mais eficaz e tentar mudar o comportamento das pessoas para a promoção da saúde” (COSTA, 2020, p. 350), lidando também com os desafios advindos das relações interpessoais – líderes de opinião e profissionais de saúde, por exemplo.

Com isso, a autora sintetiza ainda a capacidade da comunicação sobre saúde informar acerca de práticas saudáveis e atuar na participação popular, influenciando os comportamentos da população. Costa (2020, p. 354) refere-se também a Bueno (2015), ao afirmar que “é preciso uma parceria entre os profissionais de saúde, os pesquisadores e comunicadores”.

Edna Miola e Francisco Marques (2020) explicam que, quanto à comunicação voltada para a saúde e realizada por órgãos públicos, é preciso levar em conta o fato de que as redes sociais digitais disputam e dividem espaço com os demais veículos de comunicação. Apesar disso, os autores pontuam que, como “as instituições governamentais costumam enfatizar a comunicação enquanto ‘ferramenta’ dedicada a conferir visibilidade a discursos disciplinadores e oficiais, verifica-se que (...) perde-se a oportunidade de explorar o potencial dialógico e transformador” (MIOLA; MARQUES, 2020, p. 36).

Alguns dos exemplos trazidos pelos autores são a simples transmissão de informações, os discursos de porta-vozes de determinada instituição e a divulgação das medidas de prevenção, que são importantes, mas quando utilizados desacompanhados de ações que atuam de fato na educação em saúde deixam a desejar no quesito comunicação pública efetiva, cidadania e democracia. Segundo Miola e Marques (2020), esse modelo de comunicação utilizado atualmente por parte significativa das instituições públicas pode ser classificado como verticalizado e disciplinador. Portanto, não estabelece um diálogo horizontal com os cidadãos.

Outro ponto de criticidade é o que os autores destacam como “políticas de imagem”, uma vez que inclusive “naquelas experiências e ambientes que (...) deveriam se dedicar a promover a comunicação estatal de interesse público, é comum verificar (...) esforços de atores e instituições para influenciar a opinião pública na construção de uma reputação que lhes seja favorável” (MIOLA; MARQUES, 2020, p. 38).

Essa discussão é importante ao considerarmos a saúde como um direito social presente na Constituição Federal, como explicam José Cirino e Simone Tuzzo (2015). Nesse sentido, os autores discutem sobre as relações entre comunicação e saúde, que incluem fatores, inclusive, antagônicos e que exigem dinamicidade. Por isso, há a necessidade em considerar a comunicação voltada para a saúde como uma disciplina que enxerga além da transmissão de informações para a população. “(...) existem outros pontos que se relacionam advindos dessa intersecção: informação, ciência e tecnologia, políticas públicas, movimentos sociais, educação popular, e uma série de outros tópicos que emergem do choque da Comunicação e Saúde” (CIRINO, TUZZO, 2015, p. 7). Para os autores, tudo isso contribui para que a comunicação da saúde colabore e seja parte dos processos de democratização.

É nesse cenário que Luciana Lindenmeyer e Carla Martins (2015) discorrem acerca da importância do jornalismo, mais especificamente, para a democracia. Pode-se compreender aqui, portanto, também, a comunicação, de maneira geral, como instrumento que atua diretamente na construção de representações objetivas que constroem a realidade democrática, como é o caso das legislações. Para as autoras, essa função do jornalismo equipara-se a de serviço público. Já para Edlaine Villela (2016, p. 4), com base em seu referencial teórico, “cada indivíduo é um emissor de informações úteis para a comunidade e todas as pessoas devem ser instruídas para se transformarem em receptores capazes de extrair a ideia central da mensagem recebida, tanto científica como popular”.

Para Maria Weber (2011, p. 102), a “comunicação dos estados democráticos é um dos dispositivos essenciais aos modos de governar, legislar e julgar, assim como as mídias são balizadoras dessa comunicação”. A autora destaca que a comunicação com a sociedade está presente nos três poderes – legislativo, executivo e judiciário – e se constitui a partir de estratégias capazes de proporcionar visibilidade e prestar contas.

Importante destacar o caráter político que essa comunicação pode adquirir, podendo, inclusive, disputar “espaço” com a cobertura midiática, ainda de acordo com a pesquisadora. Além disso, essa área de estudos “acompanha as democracias contemporâneas em crise quanto a: processos de representação; espaços deliberativos sobre demandas sociais; relação entre interesses públicos e privados; e equilíbrio entre o mundo financeiro, o meio ambiente e a miséria” (WEBER, 2011, p. 102).

Desta forma, utilizar a linguagem, a imagem e os dados de maneira adequada colabora para que a comunicação acerca da saúde seja efetiva e gere mudanças de

comportamento, o que faz com que a comunicação seja essencial durante a pandemia da covid-19, como indica Kristine Sørensen (2021).

Diante dessa explanação, Cristina de Almeida (2019, p. 43) destaca que “a comunicação em saúde, ao nível interpessoal, grupal, societal e mediático, permite a transmissão de mensagens verbais e não-verbais com vista à sua compreensão pelos envolvidos e a uma consequente ação promotora de saúde”. Além disso, a pesquisadora salienta a importância de o profissional de saúde possuir conhecimentos prévios no que diz respeito à própria comunicação, solução de conflitos, marketing ligado à saúde e competências sociais, considerando a necessidade de conhecer o contexto de seus pacientes para uma comunicação interpessoal – e, por vezes, nas redes sociais – mais eficaz e com resultados efetivos.

Tendo como base as reflexões de Emerich et al. (2016), que versam sobre como, em uma sociedade midiaticizada, os meios de comunicação podem ser utilizados para ajudar a garantir o direito à saúde, é possível considerá-los também no que diz respeito à busca por ferramentas para a disseminação de informações e recomendações voltadas à covid-19, sua prevenção, seus sintomas e demais descobertas e conhecimentos científicos.

Outro autor que discute a questão digital é Motta (2020), que se refere aos estudos de Paul Ferber et al. (2007) ao afirmar que “nem todo mecanismo operado a partir da internet estabelece participação, pois além dos aparatos tecnológicos é necessário observar a relação entre quem transmite e quem recebe determinada informação” (MOTTA, 2020, p. 90). Apesar disso, o autor também reforça as novas possibilidades dos cidadãos exercerem a democracia por meio de mecanismos digitais.

Nesse enquadramento, Andrea Goulart e Ivette Muñoz (2020, p. 2) discorrem, com base em sua fundamentação, sobre como “o advento das tecnologias de informação e comunicação (TIC), em especial da internet, descentralizou os processos comunicativos, além de propiciar a livre circulação de informações”. Apesar disso, as pesquisadoras pontuam que essa expansão acarretou também o aumento da disseminação das notícias falsas, em que a ideia de verdade é relativizada de acordo com os interesses políticos dos indivíduos que compartilham os textos ou imagens falsas. Adriana Teixeira e Rogério Santos (2020, p. 86) também pontuam o potencial negativo das fake news, que “disputam o lugar de fala com o Estado, os experts e a ciência”.

Nesse sentido, Trindade e Fortes (2020) definem a comunicação como instrumento importante para a difusão de informações verdadeiras e oficiais sobre as pandemias ao

falar especificamente sobre a gripe espanhola e a covid-19. Para eles, o que se sobressaiu em relação ao assunto foi desinformação, falta de medidas para mobilização da população quanto ao vírus e às medidas de prevenção, descrença no que diz respeito à área médica e falta de conscientização. Ao citar Manfredo Hoppe et al. (2020), os autores salientam que “ainda que o mundo conte com tecnologia avançada e redes sociais (...), grande parte das informações geraram, e ainda geram, polaridades que podem afetar o controle das pandemias” (TRINDADE; FORTES, 2020, p. 7).

Já Goulart e Muñoz (2020) indicam a problemática das fake news para a saúde pública, principalmente nesse momento em que há uma dependência de informações científicas para o combate à doença. As autoras recorrem à Agência Nacional de Telecomunicações (Anatel) para ilustrar a afirmação anterior, uma vez que houve, no Brasil, um aumento de 40% a 50% no consumo de internet desde o início da pandemia no país. Ainda para Goulart e Muñoz (2020, p. 12) “(...) é possível constatar que o valor que cada indivíduo atribui a determinada informação guarda relação direta com seu posicionamento ideológico e sua visão de mundo”, com isso, as informações acabam contribuindo também “para o reforço de tais valores”.

Michelle Ferreira (2009, p. 88) discorre sobre o governo eletrônico – de acordo com o conceito elaborado pela Organização para a Cooperação e Desenvolvimento Econômico (OCDE; 2013) –, que pode ser entendido como uma “ferramenta para levar a um melhor governo, combinado com mudanças organizacionais e novas práticas, a fim de melhorar os serviços públicos, os processos democráticos e fortalecer o suporte às políticas públicas”. A autora ainda salienta, com base em Pierre Lévy (2004), que um dos objetivos do governo eletrônico é se aproximar do cidadão através da internet e proporcionar mais transparência às ações de governo. Por fim, a autora faz referência à Lamartine Braga et al. (2018, p. 10) ao elencar aspectos positivos dessa modalidade de governo, como interatividade, eficiência/eficácia, participação popular, transparência, incentivo ao controle social, redução de custos, cooperação, organização e segurança da informação.

Para além de todas as características e objetivos da comunicação pública aqui expostos, Marcelo Silva e Ivan Vicentin (2018, p. 177) citam, com base em seu referencial teórico, a necessidade do “diálogo (...) e do estímulo à participação ativa, racional e corresponsável, voltada mais para a promoção da cidadania e da participação e menos para a divulgação institucional (NOVELLI, 2006; DUARTE, 2007).” Nesse sentido, os autores destacam a possibilidade de utilização de diversos meios de comunicação – como televisão, rádio, impressos e as novas tecnologias da

informação – como instrumentos para que se possa atingir os cidadãos e legitimar esse processo comunicativo. As novas tecnologias seriam capazes, portanto, de promover uma participação mais direta e efetiva dos indivíduos para com o Estado.

Por fim, outro conceito importante apresentado por Silva e Vicentin (2018, p. 185), que estudaram portais de prefeituras municipais, é a própria definição de portal como “uma página na Internet a partir da qual todos os serviços e informações da organização podem ser acessados”. Como os autores se referiam a órgãos públicos, eles salientaram a similaridade desse portal com um “palanque eletrônico” e a oportunidade de aperfeiçoar a democracia e a cidadania.

3.2 Estruturação do Plano SP

Conforme já contextualizado no início deste trabalho, o Plano São Paulo de retomada consciente dos setores da economia durante a pandemia da covid-19 é uma estratégia desenvolvida pelo Governo do Estado para regionalizar a atuação da pandemia que foi instituída pelo Decreto nº 64.994 de 18 de maio de 2020. De acordo com as palavras do portal³, “a retomada consciente dos setores da economia começa a funcionar em 1º de junho. O estado está dividido em 17 Departamentos Regionais de Saúde, que estão categorizados segundo uma escala de cinco níveis de abertura econômica”.

Esses níveis são representados por cores – vermelho, laranja, amarelo, verde e azul – que indicam maior ou menor gravidade da situação naquela região específica, sendo vermelho o nível mais trágico e azul o nível mais próximo da normalidade. Nesse sentido, o Governo de São Paulo estabeleceu critérios para determiná-los. Trata-se do que ficou conhecido popularmente como “as fases do Plano SP”. Conforme informação encontrada no site em questão, “cada região poderá reabrir determinados setores de acordo com a fase em que se encontra. As regras são: média da taxa de ocupação de leitos de UTI exclusivas para pacientes com coronavírus, número de novas internações no mesmo período e número de óbitos”.

Ademais, houve, inicialmente, a informação de que a requalificação de cada fase do Plano ocorreria semanalmente durante uma coletiva de imprensa. Com o decorrer da pandemia, entretanto, houve a flexibilização acerca dessa periodicidade, que foi, por vezes, mais espaçada em determinados meses. Outro aspecto importante, também de acordo com

³ Disponível em : <<https://www.saopaulo.sp.gov.br/planosp/>>.

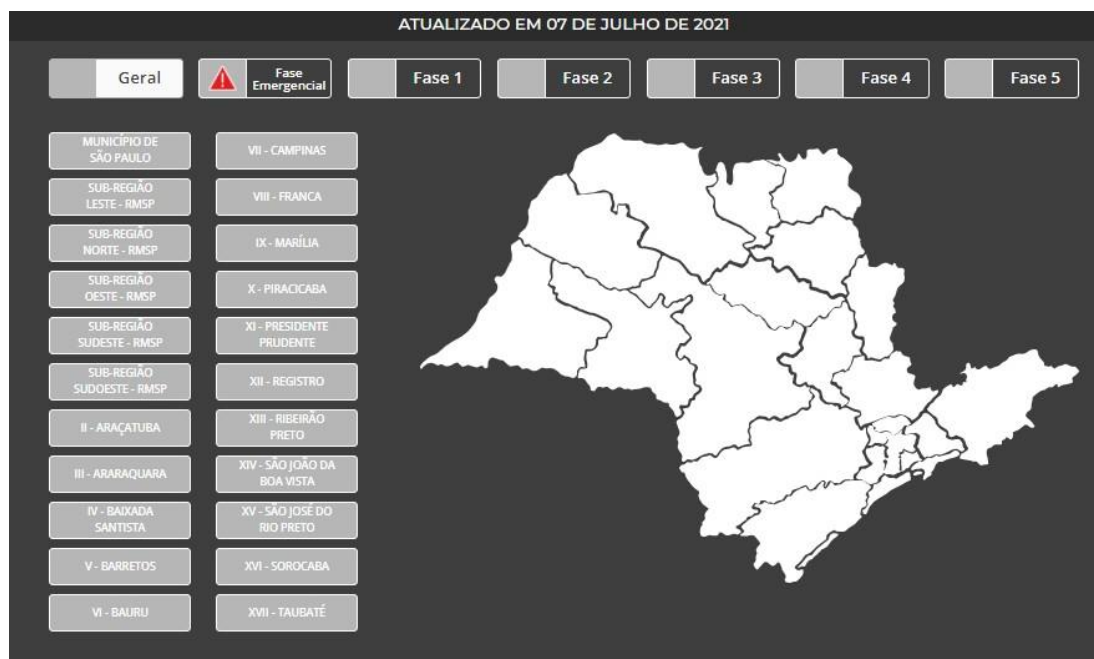
informações encontradas no portal, é que o Plano SP objetivou funcionar como uma diretriz, e, assim, os prefeitos eram autorizados a atuar de acordo com os limites estabelecidos pelo Governo Estadual.

Uma observação pertinente sobre as fases do Plano SP é que, durante determinados meses de 2021, houve o acréscimo de dois níveis de restrição, que foram denominados como “fase emergencial” e “fase de transição”⁴. O primeiro consistiu em mudanças na fase vermelha para que houvesse restrições mais rígidas durante os períodos em que o risco de contaminação estava mais elevado e a quantidade de leitos ocupados nos hospitais também estava crescente, assim como o aumento de óbitos. Nessa fase, o teletrabalho ficou obrigatório para escritórios e repartições públicas. Já a fase de transição foi estabelecida meses antes do Governo classificar as regiões em fases menos restritivas do Plano, o que também ocorreu em 2021.

Além disso, o portal possui um hiperlink denominado “Veja como está sua região”, em que o internauta pode acessar dados em tempo real referentes ao contágio em cada uma das 17 regiões do estado, conforme foram divididas pelo Plano SP, do Brasil e do mundo. Importante reforçar que as regiões foram divididas desta maneira: Município de São Paulo (com as sub-regiões leste, norte, oeste, sudeste e sudoeste), Araçatuba, Araraquara, Baixada Santista, Barretos, Bauru, Campinas, Franca, Marília, Piracicaba, Presidente Prudente, Registro, Ribeirão Preto, São João da Boa Vista, São José do Rio Preto, Sorocaba e Taubaté.

⁴ Disponível em: <<https://www.saopaulo.sp.gov.br/noticias-coronavirus/governo-de-sp-prorroga-fase-de-transicao-ate-15-de-julho/>>.

Figura 1: Print do portal do Plano SP – Regiões



Fonte: Plano SP (2021)

Segundo informações do site do Plano SP⁵, as atividades com atendimento presencial foram divididas da seguinte forma:

Os estabelecimentos comerciais, sejam shoppings ou lojas, deveriam permanecer fechados durante a vigência da fase vermelha. Na fase laranja, esses estabelecimentos deveriam funcionar com 40% de sua capacidade máxima, podendo ficar abertos durante 8 horas diárias – devendo abrir após às 6h e fechar até às 20h. Na fase amarela, a capacidade máxima continuou limitada a 40%, mas a permissão passou a ser para que os respectivos locais permanecessem abertos por até 12 horas diárias – devendo abrir após às 6h e fechar até às 22h. Já na fase verde, a capacidade ficou limitada a 60%, com autorização para que os empreendimentos ficassem abertos por até 12 horas diárias, sem limites nos horários para fechamento e abertura. Outra especificidade adotada é referente às praças de alimentação, que, durante as fases laranja e amarela, deveriam seguir outros protocolos específicos “de acordo com a categoria do estabelecimento”, como disponibilizado no site.

Os critérios para a categoria “serviços” são similares, com a diferença apenas do horário limite, que ficou definido para às 20h também na fase laranja. Já o consumo em

⁵ Todas as informações sobre os critérios de funcionamento dos estabelecimentos e serviços foram retiradas do portal do Plano SP.

restaurantes deveria seguir regras afins às do comércio, com alterações na fase amarela, em que poderiam funcionar por 10 horas diárias, e, na fase verde, em que as limitações de horário deveriam seguir as regras de abertura após às 6h e fechamento até às 22h. Importante destacar que os clientes necessitavam permanecer sentados. Outra categoria com critérios similares aos do comércio são os salões de beleza e barbearia, com alteração apenas na fase amarela, em que poderiam permanecer operando por até 10 horas por dia.

Para os bares, as permissões eram mais restritivas durante a vigência da fase laranja, uma vez que não estavam autorizados a funcionar nem mesmo com público e horários reduzidos. Durante a fase amarela, puderam operar com 40% da capacidade e por 10 horas diárias – abrindo após às 6h e fechando até às 20h. Já na fase verde, a capacidade máxima ficou limitada a 60% do público e o fechamento pôde ocorrer até às 22h, com o tempo máximo de abertura limitado a 12 horas diárias.

As academias e centros esportivos foram instruídos a permanecer fechados durante a fase vermelha, mas puderam atuar na fase laranja com 40% da capacidade, por até 8 horas por dia – podendo iniciar as atividades após às 6h e encerrar o expediente até às 20h –, agendamento prévio e sem aulas em grupo. Já na fase amarela, a autorização de horário máximo de funcionamento foi alterada para às 22h, com o máximo de 10 horas diárias, permanecendo as demais restrições impostas. Na fase verde, a capacidade foi fixada em 60% e o horário máximo de funcionamento em 12 horas diárias, não havendo demais especificações.

As restrições quanto à capacidade e o horário de funcionamento para os eventos e atividades relacionadas à cultura foram as mesmas das academias, com a especificação de que há a necessidade de controle na entrada, horário agendado previamente, assentos marcados, respeitando o distanciamento social e com o público sentado. Uma observação é que, na fase verde, o site trouxe a seguinte particularidade: “Classificação na fase no período anterior de, pelo menos, 28 dias consecutivos”.

Importante salientar que nas fases laranja, amarela e verde, para todos os estabelecimentos citados até aqui, fez-se necessária a adoção de outros protocolos de higiene e segurança de acordo com as particularidades de cada setor.

As regras para as lojas de conveniência foram um tanto quanto distintas, uma vez que o comércio varejista de mercadorias pôde atuar nas fases vermelha e laranja, inclusive com a venda de bebidas alcoólicas das 6h às 20h, e nas fases amarela e verde sem quaisquer restrições. Já as atividades em centros religiosos ficaram proibidas na fase vermelha, mas puderam ser realizadas nas demais fases com a “adoção dos protocolos geral e setorial

específicos”, como definido no sítio do Plano SP, sem demais especificações sobre horários ou capacidade máxima de indivíduos. As outras atividades que geram aglomeração de pessoas ficaram proibidas durante todas as fases.

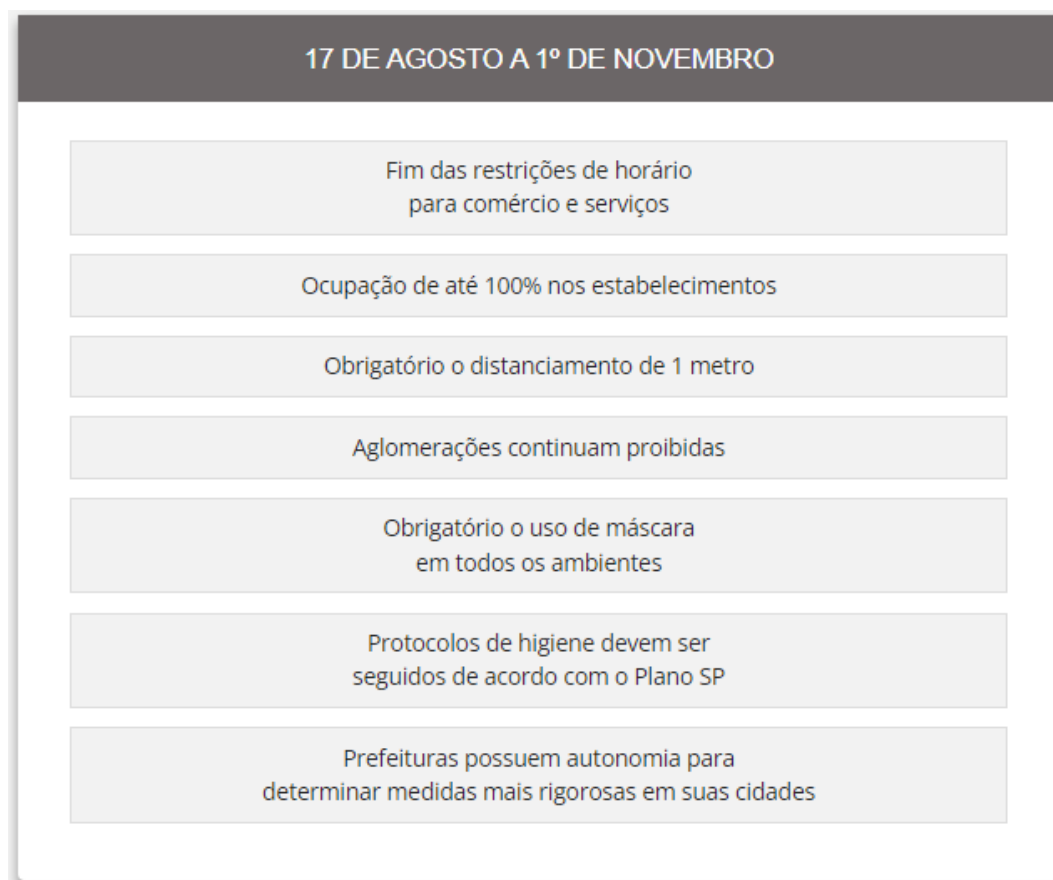
Figura 2: Exemplo da disposição das informações no site do Plano SP

“SHOPPING CENTER”, GALERIAS E ESTABELECIMENTOS CONGÊNERES	
Fase 1	Atividade não permitida.
Fase 2	- Capacidade 40% limitada - Horário reduzido (8 horas): Após as 6h e antes das 20h - Praças de alimentação: funcionamento de acordo com a categoria do estabelecimento - Adoção dos protocolos geral e setorial específicos
Fase 3	- Capacidade 40% limitada. - Horário reduzido (12 horas): Após as 6h e antes das 22h - Praças de alimentação: funcionamento de acordo com a categoria do estabelecimento - Adoção dos protocolos geral e setorial específico.
Fase 4	- Capacidade 60% limitada - Horário reduzido (12 horas). - Adoção dos protocolos geral e setorial específico.

Fonte: Plano SP (2021)

Em agosto de 2021, o Governo do Estado retirou as restrições relacionadas às limitações quanto à capacidade e ao horário de funcionamento para os estabelecimentos e serviços. Dessa forma, permaneceram as regras quanto ao distanciamento mínimo de 1 metro, proibição de aglomerações, uso de máscaras de proteção e demais protocolos de higiene.

Figura 3: Exemplo da disposição das informações no site do Plano SP (2)



Fonte: Plano SP (2021)

Em novembro do mesmo ano, foi anunciada⁶ a retomada das atividades sem restrições de capacidade e limitação de horários para os estabelecimentos, serviços e demais atividades e eventos em todo o Estado. O uso de máscara de proteção e os demais protocolos de higiene continuaram obrigatórios. Importante observar que em 2022 houve a flexibilização quanto à obrigatoriedade do uso da máscara de proteção no estado – algumas prefeituras, porém, devido ao aumento no número de casos, decretaram, novamente, sua imposição. Como o assunto ainda está em pauta, não é possível afirmar as medidas como definitivas, uma vez que podem ser alteradas conforme a necessidade e as mudanças ocorridas nos diversos cenários que a pandemia engloba.

Além desses pontos já elencados, o site do Plano SP divulga informações referentes à atualização dos dados sobre a pandemia da covid-19, dúvidas frequentes,

⁶ Disponível em: <<https://g1.globo.com/sp/sao-paulo/noticia/2021/10/31/restricoes-contr-a-covid-chegam-ao-fim-em-sp-nesta-segunda-com-liberacao-de-shows-em-pe-baladas-e-100percent-das-torcidas-nos-estadios.ghhtml>>.

protocolos de higiene pessoal e de demais ambientes de uso coletivo, diretrizes sanitárias, protocolos de operação e diretrizes para instituições de ensino e demais instituições privadas.

Dessa forma e considerando a explanação teórica sobre comunicação pública, crises sanitárias, poder público e cidadania, entende-se a relevância na gestão da comunicação para a cidadania, especialmente em contextos emergenciais, como os vividos nesse período de pandemia da covid-19. Nota-se, ainda, que as informações disponíveis nas redes sociais acerca da pandemia têm a capacidade de influenciar o comportamento dos cidadãos perante a gestão de questões sanitárias e crises de saúde. Nesse sentido, no próximo capítulo serão realizadas as análises hermenêutica e de conteúdo acerca das páginas do Governo Estadual e das prefeituras das cidades-sede do Plano SP.

4. ANÁLISE DA COMUNICAÇÃO PÚBLICA DO PLANO SP E AS REGIÕES-SEDE DURANTE A PANDEMIA DE COVID-19

Neste capítulo, serão apresentadas a combinação de metodologias para levantar a fundamentação teórica e para as análises das publicações do Governo do Estado e das prefeituras já explicitadas. Antecipa-se que foram utilizadas a pesquisa bibliográfica para a teorização e um primeiro olhar perante o material selecionado; a análise hermenêutica para a compreensão do contexto do fenômeno estudado, portanto, acerca da pandemia do coronavírus e das variáveis políticas, sociais e econômicas envolvidas nessa discussão; e a análise de conteúdo, que será retratada com as categorias selecionadas e os autores que foram base para a sua elaboração.

4.1 Metodologia

Para o desenvolvimento deste trabalho, primeiramente, foi realizada uma pesquisa bibliográfica – na introdução e nos dois capítulos seguintes – a partir de referências teóricas selecionadas acerca de temas como comunicação, comunicação pública, cidadania, saúde pública, pandemia, covid-19, crises sanitárias e Plano SP. Os autores foram selecionados considerando tanto a relevância acadêmica, levando em conta aqueles que desenvolveram estudos que fundamentaram o assunto abordado, quanto a atualidade, ou seja, os materiais científicos produzidos recentemente, inclusive durante a pandemia, em 2020 e 2021.

Diante disso, neste capítulo, serão realizadas as análises das publicações contidas nas páginas do Governo de São Paulo e das prefeituras das regiões-sede para estudar a comunicação pública do Plano SP. Primeiramente, portanto, será realizada uma análise hermenêutica, que, de acordo com Thompson (1998 apud MARÍLIA VERONESE; PEDRINHO GUARESCHI, 2006, p. 88), consiste no “estudo da construção significativa e da contextualização social das formas simbólicas”.

Posteriormente, será utilizada a análise de conteúdo, mais especificamente por meio de técnicas de análise temática ou categorial, para a realização das análises. Para Laurence Bardin (2016), a análise de conteúdo pode ser encarada como um instrumento metodológico que permite a realização de inferências, e, assim, pode ser utilizada para interpretar os significados presentes nos discursos. Rosana Câmara (2013) também utiliza a metodologia da análise de conteúdo, seguindo os estudos de Bardin (2016), e esquematiza as etapas envolvidas nesse tipo de análise. Primeiramente, há a necessidade de realizar uma leitura flutuante, que consiste, para a autora, em ter um primeiro contato

com o material; a segunda etapa é a exploração desse material, realizando um recorte (codificação), uma classificação e uma categorização; por fim, há o tratamento dos resultados a partir de inferências e interpretações dos significados (CÂMARA, 2013). Esse tipo de análise pode ser utilizada para a realização de pesquisas quantitativas e qualitativas.

Tatiana Gerhardt e Denise Silveira (2009, p. 33) citam João Fonseca (2002, p. 20) ao definirem a pesquisa quantitativa como aquela que possui aspectos que podem ser quantificados, como o próprio nome indica, e que “considera que a realidade só pode ser compreendida com base na análise de dados brutos, recolhidos com o auxílio de instrumentos padronizados e neutros”. Esses instrumentos, segundo o autor, consistem em análises matemáticas que podem apresentar um espelho de determinada população.

Já a pesquisa qualitativa, ainda de acordo com Gerhardt e Silveira (2009, p. 31), “não se preocupa com representatividade numérica, mas, sim, com o aprofundamento da compreensão de um grupo social, de uma organização etc.”. Assim, essa pesquisa concentra-se em “aspectos da realidade que não podem ser quantificados, centrando-se na compreensão e explicação da dinâmica das relações sociais” (GERHARDT; SILVEIRA, 2009, p. 32), ou seja, atua na reflexão acerca dos significados presentes no objeto de estudo.

O quadro 1 apresenta uma análise preliminar realizada acerca dos conteúdos presentes nos sites e nas prefeituras das cidades-sede estabelecidas pelo Plano SP. Os dados foram utilizados para que houvesse uma primeira visualização dos materiais que seriam encontrados nessas plataformas e a definição da metodologia para que os objetivos geral e específicos pudessem ser alcançados.

Quadro 1 – Análise preliminar das regiões do Estado de acordo com o Plano SP

Município	Site	Facebook
São Paulo ⁷	Esclarecimento sobre fake news; notícias e perguntas frequentes desatualizadas. Cartilha sobre saúde mental na pandemia em parceria com outras entidades (Unicef, OMS, etc).	Vídeos - verdadeiro x falso; esclarecimento de dúvidas principais.
Araçatuba ⁸	Notícias; prevenção; perguntas e respostas.	Comunicados.
Araraquara ⁹	Materiais publicitários.	Boletins; comunicados.
Santos ¹⁰ (Baixa da Santista)	Notícias; políticas públicas para população de baixa renda em decorrência da pandemia.	Comunicados; informativos
Barretos ¹¹	Portal da transparência; notícias; principais informações.	Boletim; informativo; comunicados.
Bauru ¹²	Informações básicas sobre o covid-19; notícias desatualizadas.	Informativos; notícias.

⁷ Site disponível em: <www.capital.sp.gov.br/>; Facebook disponível em: <facebook.com/PrefSP/>.

⁸ Site disponível em: <www.aracatuba.sp.gov.br/>; Facebook disponível em: <facebook.com/prefeituraaracatuba/>.

⁹ Site disponível em: <www.araraquara.sp.gov.br/>; Facebook disponível em: <facebook.com/prefeituraararaquara/>.

¹⁰ Site disponível em: <www.santos.sp.gov.br/>; Facebook disponível em: <facebook.com/Prefeiturasantos/>.

¹¹ Site disponível em: <www.barretos.sp.gov.br/>; Facebook disponível em: <https://pt-br.facebook.com/prefeituramunicipal.barretos/>.

¹² Site disponível em: <www.bauru.sp.gov.br/>; Facebook disponível em: <facebook.com/prefeituradebauruoficial/>.

Campinas ¹³	Site completo; opções de cultura, educação, alimentação, etc. na pandemia; notícias; videoaulas que dialogam com profissionais da saúde.	Boletim informativo e com informações detalhadas sobre óbitos (gênero, idade, etc.); Programa Recomeça (para recomeçar negócios na pandemia); notícias; conteúdos voltados para a saúde; a comunicação se adequa à pandemia (feriados, carnaval, dia do turismo, higiene das mãos).
Franca ¹⁴	Comunicados; comunicado atraso vacinas; documentos oficiais; boletim diário denúncias e bolsas/auxílios (para contato diretamente por whatsapp).	Comunicado; boletim.
Marília ¹⁵	Boletins; informações sobre vacinação; transparência; informações sobre covid (transmissão, sintomas, prevenção e dúvidas frequentes); guias de prevenção recebidos pelo Governo do estado; vídeos.	Conteúdo informativo sobre a importância segunda dose da vacina; boletins.
Piracicaba ¹⁶	Ao abrir, o site entra direto em uma página com informações sobre vacinação; notícias.	Boletins; notícias; informativo; campanha visual para foto de perfil.

¹³ Site disponível em: <www.novo.campinas.sp.gov.br/>; Facebook disponível em: <facebook.com/prefeituradecampinas>.

¹⁴ Site disponível em: <www.franca.sp.gov.br/>; Facebook disponível em: <facebook.com/prefeituradefranca>.

¹⁵ Site disponível em: <www.marilia.sp.gov.br/>; Facebook disponível em: <facebook.com/PrefeituraMarilia/>.

¹⁶ Site disponível em: <www.piracicaba.sp.gov.br/>; Facebook disponível em: <facebook.com/prefeituradepiracicaba/>.

Presidente Prudente ¹⁷	Boletins; notícias.	Informativos; boletins.
Registro ¹⁸	Boletins.	Comunicados.
Ribeirão Preto ¹⁹	Boletins; notícias; informações principais sobre covid-19.	Informativos; esclarecimento fake news; recomendações sobre o uso de máscara.
São João da Boa Vista ²⁰	Boletins.	Boletins; eventos online, informativo.
São José do Rio Preto ²¹	Notas; boletins; notícias.	Informativos.
Sorocaba ²²	Notícias; transparência: pessoas vacinadas e cadastradas; cartilha de orientação sobre a fase amarela.	Notícias; boletins.
Taubaté ²³	Notícias; boletins.	Informativos; boletins; notícias.

Fonte: Desenvolvido com base nos sites e nas páginas das prefeituras no Facebook (2021)

Com base nas metodologias apresentadas, houve a seleção das três categorias e 14 subcategorias de análise com base em dois referenciais teóricos. Necessário explicar que, apesar dos estudos utilizados como referências para a seleção das categorias e subcategorias apresentarem objetos de pesquisa diferentes desta dissertação, foi possível adequá-los a esta análise, uma vez que as pesquisas sobre a comunicação no contexto da pandemia da covid-19 estão sendo desenvolvidas concomitantemente ao cenário vivido. Por isso, foi necessário selecionar e adaptar metodologias entre as já existentes para a realização do presente trabalho.

As duas primeiras categorias e suas respectivas subcategorias foram estabelecidas

¹⁷ Site disponível em: <www.presidenteprudente.sp.gov.br/>; Facebook disponível em: <facebook.com/PrefeituraPrudente/>.

¹⁸ Site disponível em: <www.registro.sp.gov.br/>; Facebook disponível em: <facebook.com/prefeituraderegistro/>.

¹⁹ Site disponível em: <www.ribeiraopreto.sp.gov.br/>; Facebook disponível em: <facebook.com/PrefeituraRP/>.

²⁰ Site disponível em: <www.saojoao.sp.gov.br/>; Facebook disponível em: <facebook.com/sjbvprefeitura/>.

²¹ Site disponível em: <www.riopreto.sp.gov.br/>; Facebook disponível em: <facebook.com/prefriopreto/>.

²² Site disponível em: <www.sorocaba.sp.gov.br/>; Facebook disponível em: <facebook.com/prefeituradesorocaba/>.

²³ Site disponível em: <www.taubate.sp.gov.br/>; Facebook disponível em: <facebook.com/prefeituramunicipaltaubate/>.

com base nos estudos de Carlos Garcias et al. (2020), que, por sua vez, utilizaram-nas a partir dos estudos de Desvars-Larrive et al. (2020) e em legislações municipais da cidade de Curitiba (2020), uma vez que os autores analisaram o engajamento no Facebook dessa prefeitura com relação à comunicação e à pandemia. Devido à proximidade da temática estudada pelos autores com o objeto de estudo desta dissertação, considera-se, com os ajustes aplicados e pontuados mais adiante, que essa divisão e categorização acomoda também a análise a ser realizada neste trabalho.

Categoria 1: Doença

Quadro 2: Categoria 1 - doença

Subcategorias	Definições
Sensibilização e educação	Mensagens que buscam sensibilizar sobre a necessidade de prevenção a partir das recomendações das autoridades de saúde e informações com caráter educativo
Atenção	Mensagens que visam alertar o público sobre contágio e serviços em funcionamento
Comunicação em tempo real	Boletins com informações sobre número de casos, recuperados, vacinados, testes e óbitos
Pedido de suporte para ações sociais	Pedidos para que a população colabore com ações sociais desenvolvidas pelo governo

Fonte: Adaptado de Carlos Garcias et. al (2020)

Categoria 2: Ações da gestão local

Quadro 3: Categoria 2 – ações da gestão local

Subcategorias	Definições
Apresentação de funcionários e voluntários	Apresentação de funcionários, autoridades e cidadãos de forma personificada e informações sobre treinamentos
Segurança pública	Informações sobre fiscalização municipal
Mensagens de compaixão	Mensagens direcionadas às pessoas afetadas pela doença e familiares
Relatórios de atividades	Relatórios de gestão produzidos pelo governo (notas, informativos, protocolos)
Serviço governamental	Informações fornecidas por autoridades competentes e contatos úteis

Fonte: Adaptado de Carlos Garcias et. al (2020)

Algumas adaptações foram realizadas a fim de direcionar a análise para o presente objeto de estudo. Para isso, houve a exclusão das subcategorias *distanciamento social*, *restrição de viagem*, *recursos*, *anúncio de emprego*, *recrutamento de voluntários* e *promoção de aplicativos e mídias sociais*, que ocorreu sem prejudicar as análises.

Necessário salientar que as mensagens que buscavam sensibilizar sobre distanciamento social, restrição de viagens e anúncio de emprego foram alocadas na subcategoria *sensibilização e educação* com o intuito de reunir em apenas uma categoria todas as publicações com o objetivo de informar sobre “medidas de prevenção e controle da doença”, “recomendações comportamentais” para a proteção individual e familiar e “informações sobre riscos, incluindo (...) retorno de viagens, isolamento” (GARCÍAS et. Al, 2020, p. 6). Além disso, as postagens que versavam sobre aplicativos e mídia sociais foram alocadas em *serviço governamental*, pois esta subcategoria, segundo os autores, também inclui informações sobre contatos das autoridades (no caso, de órgãos do governo).

Já as publicações sobre recursos, foram incluídas em *relatórios governamentais*, visando agrupar notícias e demais informações sobre “a atividade desenvolvida sobre a doença pela gestão municipal” (GARCÍAS et. Al., 2020, p. 7). As mensagens que solicitavam ajuda a voluntários foram agregadas em *pedidos de suporte*, de modo a obter uma única categoria com pedidos de ajuda.

O objetivo dessas modificações nas subcategorias dos autores base foi descomplexificar as análises, priorizando a divisão das mensagens em categorias mais amplas, inclusive considerando que algumas postagens possuíam informações que possibilitavam sua alocação em mais de uma categoria. Desta forma, a realocação de determinados temas buscou a redução de possíveis ambiguidades que pudessem surgir ao longo da análise, realizada manualmente. Ainda assim, no caso de mensagens que pudessem ser designadas em mais de uma subcategoria, foram considerados os elementos principais para definir em que subcategoria seriam alocadas.

A terceira categoria e suas subcategorias foram designadas com base em uma metodologia que categoriza indicadores de políticas públicas utilizada por Danilo Rothberg (2018), também com realização de adaptações para possibilitar o estudo sobre determinados elementos da comunicação pública, e, assim, atender a finalidade deste trabalho.

Categoria 3: Elementos de comunicação pública digital

Quadro 4: Categoria 3 – elementos de comunicação pública digital

Subcategorias	Definições
Antecedentes	Condições que incentivaram a produção da mensagem e o desenvolvimento da política pública em questão
Metas	Refere-se às metas palpáveis das publicações
Públicos beneficiados	Público envolvido em determinada política pública
Informações legais	Informações sobre legislação acerca da pandemia da Covid-19
Cenário político/parcerias	Parceiras entre órgãos públicos, secretarias e instituições

Fonte: Adaptado de Mariany Granato (2015) e Rothberg (2018)

Importante salientar que as categorias *diagnósticos, objetivos, recursos atuais, ações atuais, recursos planejados, ações planejadas, eficiência, eficácia, impacto (efetividade), custo-efetividade, satisfação do usuário, informação operacional e classificação internacional de funcionalidade e incapacidade (2003)* foram desconsideradas, uma vez que, diante das publicações analisadas, com limitação de acesso aos dados de planejamento, estratégias de comunicação, resultados pretendidos e resultados obtidos, não foi possível obter determinadas informações. Além disso, acredita-se que a realização dessa análise mais abrangente das subcategorias apresentadas por Granato (2015) e Rothberg (2018) permitiria o desenvolvimento de uma nova pesquisa, considerando a extensão de informações que esse estudo conceberia e necessitaria. Portanto, foram selecionadas somente seis subcategorias de modo a realizar uma análise preliminar sobre alguns elementos de comunicação pública contidos nas redes sociais do Governo de São Paulo e das prefeituras apresentadas anteriormente.

4.1.1. Etapa 1 – Análise hermenêutica de profundidade

A análise hermenêutica de profundidade (HP) é, segundo Veronese e Guareschi (2006, p. 87), uma ferramenta que possibilita o estudo acerca do “contexto sócio-histórico e espaço-temporal que cerca o fenômeno pesquisado”, podendo incluir outras análises metodológicas, como é o caso da análise de conteúdo, também presente neste trabalho. Nesse sentido, para os autores, esse modelo de análise (HP) pode oferecer uma visão crítica da realidade em que o fenômeno pesquisado está inserido à medida que permite identificar as ideologias e os aspectos simbólicos que sustentam ou influenciam determinados cenários, objetos ou sujeitos da pesquisa.

Não se trata, portanto, ainda de acordo com os pesquisadores, de descobrir a verdade, mas de investigar a realidade em que determinado fenômeno está inserido. “Esse exercício [...] mostra-se potente também como ferramenta para a pesquisa social que pretenda conhecer e entender um campo-sujeito” (VERONESE, GUARESCHI, 2006, p. 87). Para tanto, a análise hermenêutica pode ser dividida em três etapas: análise sócio-histórica, análise formal e re-interpretação.

A análise sócio-histórica, que será realizada neste tópico, visa reconstituir “as condições sociais de produção, circulação e recepção das formas simbólicas, que, afinal, não se produzem num vácuo”, como explicam Veronese e Guareschi (2006, p. 88). Neste caso, trata-se de pesquisa e interpretação acerca dos contextos históricos, sociais e econômicos em que a pandemia da covid-19 se desenrolou em cenários internacional, nacional e regionalizado.

Já a análise formal busca descobrir “que padrões de relações estão contidos nas formas simbólicas e em sua relação com o contexto sócio-histórico” (VERONESE, GUARESCHI, 2006, p. 88) a partir do estudo de determinadas estruturas, como falas, textos ou imagens. Neste caso, será apresentada, mais adiante, uma análise de conteúdo de publicações no Facebook que foram disponibilizadas pelo Governo do Estado e pelas prefeituras das cidades-sede das 17 regiões do Plano SP em determinado período – como será explicado posteriormente – de forma a identificar padrões, tendo em vista que a análise desta rede social oferece a possibilidade de compreensão sobre a influência de tais redes no comportamento dos indivíduos em situações de crises, como explicado por Kumar et al. (2021), especialmente pelo acesso a atualizações constantes e a certa cronologia de publicações de conteúdo sobre informações da pandemia.

A terceira etapa, denominada de re-interpretação, será desenvolvida no tópico de discussões de resultados, uma vez que se trata de uma análise interpretativa, que busca compreender o que os resultados representam em relação à realidade pesquisada.

Partindo para a análise do contexto acerca da pandemia, compreende-se que a covid-19 influenciou aspectos políticos, econômicos e sociais em contextos que vão das pequenas cidades até a esfera federal. Conforme explica o autor Ricardo Gama Neto (2020) com base em seus estudos, esse período ficou marcado por uma vulnerabilidade tanto micro como macroeconômica. Entre as causas, o pesquisador cita o fechamento das fronteiras, o distanciamento social e a redução ou paralisação de meios de transportes coletivos e do turismo. Esses e outros setores sofreram com o desemprego e com a diminuição de vendas e consumo.

Gama Neto (2020) traçou um panorama acerca da economia na América Latina, e, a partir de dados da Comissão Econômica para a América Latina e Caribe (CEPAL), destacou o aumento da pobreza e da extrema pobreza no continente, principalmente em países que dependem majoritariamente do comércio e do turismo. Apesar disso, nações “com economias mais robustas como Brasil, Argentina, México, Chile, Peru e Colômbia são capazes de suportar o impacto da covid-19 sem a necessidade de maior ajuda externa” (GAMA NETO, 2020, p. 124), ainda que, segundo o autor, a economia de alguns deles, como é o caso do Brasil, não tenha sido boa nos últimos anos.

Para o autor, esses países conseguiram auxiliar financeiramente a população e permitiram adequações no ambiente de trabalho, o que teria garantido certo suporte à população. “Dos países latino americanos, o Peru foi o que demonstrou melhor despenho, sendo seguido por Paraguai e Brasil (...) A covid-19 pegou o governo brasileiro num grande esforço fiscal para equilibrar as contas e modernizar a administração pública” (GAMA NETO, 2020, p. 125).

Entre as especificidades ocorridas em cada país no decorrer do período de combate à pandemia da covid-19, Estela Aquino et al. (2020) destacam algumas medidas excepcionais tomadas por algumas nações da Europa, como reservar as primeiras horas do dia para que clientes idosos frequentassem o comércio com mais tranquilidade, a possibilidade de filhos de trabalhadores de atividades essenciais frequentarem as escolas e a continuidade no fornecimento de alimentação para crianças em situações de vulnerabilidade. Ademais, os autores citam o Reino Unido, a Holanda, a Suécia e os Estados Unidos como exemplos de países que tentaram evitar o isolamento social para toda a população, focando somente nos cidadãos infectados e os grupos com maiores riscos de complicações em decorrência da doença, mas que, com a evolução do cenário de pandemia, precisaram intensificar as restrições estabelecidas.

Os pesquisadores João Viana e José Torres Júnior (2021) realçam as problemáticas em decorrência da polarização política que vêm ocorrendo no Brasil e nos Estados Unidos. Apesar de os autores também considerarem válidas as preocupações com a economia, considerando a dicotomia saúde *versus* economia, eles discorrem que os conflitos de interesses potencializaram a criação e divulgação das fake news sobre diversos assuntos nos últimos anos, inclusive sobre a covid-19, os estudos realizados e a eficácia das vacinas, por exemplo.

Considerando esse cenário, Patrícia Massmann (2021) estudou a disputa eleitoral nas eleições municipais, mais precisamente na cidade de São Paulo, e concluiu que as

propostas realizadas e os planos de governo dos candidatos selecionados para o *corpus* da pesquisa refletiram essa mesma dicotomia. Outros autores que destacam os impactos dessa dualidade ideológica são Fernando Xavier et al. (2020, p. 265), que citaram os trabalhos de Medford et al. (2020) para apontar que, sobre as postagens acerca do coronavírus analisadas nas redes sociais, “houve predominância da discussão sobre impactos políticos e econômicos da doença do que em relação aos riscos e métodos de prevenção”.

Especificamente sobre o Brasil, Aquino et al. (2020) destacam os conflitos iniciais entre o Ministro da Saúde Luiz Henrique Mandetta e o Presidente da República Jair Messias Bolsonaro, que discordaram sobre as medidas de prevenção e combate à covid-19. Importante também pontuar os quatro ocupantes do cargo de Ministro de Estado da Saúde considerando o início da pandemia e o momento atual – Luiz Henrique Mandetta (01/01/2019 – 16/04/2020), Nelson Teich (16/04/2020 – 15/05/2020), Eduardo Pazuello (15/05/2020 – 15/03/2021) e Marcelo Queiroga (23/03/21 – atual).

Nesse sentido, para Goulart e Muñoz (2020), houve, durante as recomendações realizadas pelas autoridades de saúde e pelas autoridades políticas acerca das medidas a serem tomadas tendo em vista o contágio do novo coronavírus no país, um desencontro entre as informações promovidas. Desta maneira, enquanto a Organização Mundial da Saúde (OMS) e os profissionais da área de saúde pregavam a adoção de determinadas medidas, como o distanciamento social e o uso de máscaras, alguns estados e municípios oscilaram entre o afrouxamento e a intensificação da quarentena, divergência que pode ter colaborado também para as incertezas por parte da população, com destaque para o desencontro de informações também nos níveis federal, estadual e municipal (GOULART; MUÑOZ, 2020).

Com relação às medidas de segurança no país, Aquino et al. (2020, p. 2431) demonstraram, com o auxílio de alguns indicadores e pesquisas de comportamento, que “76% são favoráveis à manutenção do distanciamento social para controlar a epidemia, mesmo que isso signifique prejuízos econômicos. O apoio foi maior no Nordeste (81%) e menor no Sul (70%).” Apesar disso, um quarto desses indivíduos afirmaram que era preciso sair para trabalhar e desempenhar outros afazeres. Assim, segundo os dados obtidos para a realização da pesquisa, apesar de haver maior adesão ao distanciamento social no quesito lazer, os índices caem quando se relacionam à necessidade de deslocamento para o trabalho.

Francis Sodré (2020) critica a forma com que o Governo Federal e o Ministério

da Saúde conduziram as discussões e o combate à pandemia. O autor desenvolve uma contextualização do cenário deste Ministério desde o início da transmissão do vírus no Brasil – com o desencontro de informações transmitidas pelo Governo e pelo ministro responsável pela pasta na época – até o contexto mais recente.

Além disso, o pesquisador relembra das desavenças entre os que apoiavam as medidas sanitárias preventivas e os que focavam na retomada da economia. Sodré (2020, p. 9) também discorre sobre aspectos das relações internacionais com o Brasil durante o período, como a proibição da entrada de brasileiros nos Estados Unidos “após a OMS considerar o Brasil como epicentro da pandemia na América Latina”.

Já Ivonete Lopes e Daniela Leal (2020) estudaram a comunicação do Ministério da Saúde no contexto da covid-19. As autoras destacam o desencontro entre as informações e as recomendações divulgadas pelo respectivo ministério e pelo governo federal, principalmente no início da pandemia. Lopes e Leal (2020, p. 272) lembram que o ministério deixou de realizar as coletivas de imprensa, que eram diárias, “em horário fixado no final da tarde, nos dois primeiros meses da pandemia (...). A coletiva (...) mostrava o ministro e equipe técnica trazendo dados atualizados, comentando a conjuntura nacional e respondendo questionamentos de jornalistas”. Para os estudiosos, a interrupção dessa medida “fragilizou a transparência da gestão pública e sobretudo da comunicação dos riscos da pandemia nas duas gestões posteriores do ministério” (LOPES, LEAL, 2020, p. 272).

Arthur Chioro et al. (2021) estudaram a execução orçamentária municipal, estadual e federal durante a pandemia da covid-19. Nesse sentido, os autores explicam que o “conjunto normativo passou a compor um regime jurídico de exceção atrelado à instituição de calamidade pública, justificando a criação e destinação de recursos extraordinários” (CHIORO et al., 2021, p. 31). Por conjunto normativo, entende-se a legislação – como portarias, decretos e leis – que se referia à situação de emergência em saúde e às medidas emergenciais.

Os pesquisadores indicam que, apesar de terem sido significativas em termos de valores, “as transferências federais dos recursos extraordinários para enfrentamento da Pandemia, chegaram em maior volume, tanto para a gestão estadual, quanto para a gestão municipal, na unidade federativa de São Paulo, a partir no mês de agosto de 2020” (CHIORO et al., 2021, p. 34). Nesse sentido, os autores apontam um descompasso do recebimento dos recursos com o pico da pandemia naquele ano, que ocorreu nos meses de junho e julho.

Edgar Reyes Junior et al. (2021) estudaram o conflito entre economia e saúde durante a pandemia e apontaram para a dificuldade do poder público em fornecer uma resposta completa às problemáticas da pandemia. Isso porque, especialmente nas redes sociais digitais, há discussões que colocam o distanciamento social de um lado, como maneira de não sobrecarregar hospitais; e a economia de outro, ao considerar os prejuízos financeiros do fechamento dos estabelecimentos. Ainda segundo as análises desses estudiosos, o discurso que permeia o assunto e suas vertentes é carregado de emoção e de caráter político, o que pode indicar que o real motivo do conflito “não se encontrava entre economia e saúde, mas sim em um conflito político entre o Governo Federal e os governadores. Saúde e economia, que aparentavam ser os elementos do conflito, acabam por se caracterizar como meras ferramentas para este embate” (REYES JUNIOR et al., 2021, p. 387).

Amarílis Tavares et al. (2020) investigaram alguns dados acerca da pandemia da covid-19 entre países da América Latina e chegaram à conclusão que países que agiram mais rapidamente tiveram maior sucesso quanto ao controle da disseminação da doença. Nesse cenário, os autores indicam o Brasil como um dos países que adotou políticas públicas mais tardiamente. Isso pode ter sido influenciado pelos conflitos políticos que, por vezes, focavam as atenções para ataques pessoais a personalidades políticas ou influenciadores ao invés de direcionar os olhares para a gestão da pandemia propriamente dita.

Tratando especificamente sobre a gestão da pandemia no estado de São Paulo, Luli Radfaher e Dani Gurgel (2020) pesquisaram o algoritmo utilizado para definir a reabertura de estabelecimentos durante a pandemia, mais especificamente no que diz respeito ao Plano SP. Os pesquisadores destacam alguns aspectos sobre a criação e a estrutura dessa estratégia ao indicarem que o planejamento foi realizado por 18 pessoas, entre profissionais e estudiosos da área médica e administradores públicos, sendo “2 secretários da saúde, 7 diretores de hospitais ou centros de vigilância epidemiológica, 8 professores, diretores e reitores de faculdades de medicina e o coordenador executivo do Centro de Contingência do Coronavírus” (SÃO PAULO, 2020b apud RADFAHRER; GURGEL, 2020, p. 1).

Ao estudarem o contexto em que o Plano foi desenvolvido, os autores também apontam para o conflito entre saúde e economia, uma vez que “ao mesmo tempo em que a primeira publicação do Plano SP defendia a manutenção da quarentena, ela também já predispunha as condições para a reabertura de cada setor” (RADFAHRER; GURGEL,

2020, p. 1). Além disso, os pesquisadores afirmam que o cálculo para a abertura ou não dos estabelecimentos comerciais era realizada com base na ocupação dos leitos de UTI, na quantidade de casos, nas internações e nos óbitos pela doença. Dessa forma, a classificação que as cidades do estado recebiam, de acordo com a atualização realizada periodicamente pelo Governo do Estado, não necessariamente indicava um controle na disseminação da covid-19, mas a capacidade do sistema de saúde local em atender os infectados, por exemplo, entre outros aspectos do gênero.

Apesar de haver um algoritmo aparentemente isonômico para a realização desse cálculo, Radfahrer e Gurgel (2020) destacam que essa isonomia é impossível, mesmo no que diz respeito às máquinas, já que estas surgem com base em determinadas intenções, que podem ser ideológicas e econômicas. Ademais, os autores apontam para a necessidade de considerar os contextos histórico e social no desenvolvimento desses algoritmos para que não haja distorções, desatualizações ou discriminações no desenvolvimento da política pública afetada pelos dados.

No cenário econômico, de acordo com informações do portal eletrônico do Tribunal de Contas do Estado de São Paulo (TCESP), no exercício de 2021, os municípios do respectivo estado – com exceção da cidade de São Paulo – e o Governo Estadual destinaram, no total, R\$11,9 bilhões para o combate à pandemia. Desse montante, “o Governo estadual investiu R\$ 6,93 bilhões, enquanto as Prefeituras aplicaram R\$ 4,97 bilhões em ações relacionadas à pandemia. Os valores são advindos de repasses dos Governos Estadual e Federal, e os dados têm data-base de 31 de dezembro” (TCESP, 2022, s/ p.).

Quanto aos valores recebidos pelas prefeituras, considerando o período até o fim de 2021, R\$1,61 bilhão foram enviados pelo Governo Federal, enquanto R\$353 milhões foram transferidos pelo Governo Estadual. Ainda segundo os dados do TCE SP (2022), para fins de comparação, os gastos das cidades em 2020 totalizou R\$10,18 bilhões.

Este tópico buscou compreender aspectos políticos, econômicos e sociais dos contextos mundial, brasileiro e regionalizado – neste caso, especificamente, relativos ao estado de São Paulo e seus municípios – para a melhor compreensão acerca da temática estudada. Esses pontos serão importantes para a interpretação mais completa das análises de conteúdo, que serão realizadas a seguir.

4.1.2 Etapa 2 – Análise de conteúdo do material comunicacional produzido pelo Governo de SP e regiões-sede

O *corpus* da pesquisa consiste nas publicações disponibilizadas no Facebook do Governo do Estado de São Paulo e das prefeituras das 17 cidades-sede das regiões estabelecidas pelo Plano SP referente aos meses de março de 2020, abril de 2020, novembro de 2020, dezembro de 2020, janeiro de 2021, fevereiro de 2021, julho de 2021, agosto de 2021 e dezembro de 2021. Esses recortes foram determinados considerando que março e abril de 2020 foram os dois primeiros meses de pandemia – denominada pela OMS em março do mesmo ano –; novembro e dezembro de 2020 são meses que antecedem o período das festas de Natal e Ano Novo, costumeiramente marcados por reuniões familiares e entre amigos; janeiro e fevereiro de 2021 foram os meses em que a campanha de vacinação contra a covid-19 foi iniciada para os profissionais da saúde e idosos; julho e agosto de 2021 foram os meses em que houve o início e a aplicação em massa da vacina para o público mais jovem; e dezembro de 2021, como no mesmo período do ano anterior, antecedeu as festas de fim de ano, desta vez com parte majoritária da população vacinada e em meio a discussões sobre a variante Ômicron e a dose de reforço do imunizante.

Conforme já dito anteriormente, importante ressaltar a decisão metodológica de analisar as páginas do Facebook em detrimento dos sites institucionais. Para isso, foram consideradas a capacidade das redes sociais de influenciarem o comportamentos dos indivíduos em situações de crises, como explicado por Kumar et al. (2021), a facilidade de receberem atualizações constantes e a possibilidade de visualização de todo o conteúdo disponível acerca da pandemia em ordem cronológica de publicação.

As unidades de análise foram compostas pelas postagens na aba do Facebook denominada “Fotos”, mas que também é composta por outras representações visuais – como imagens, figuras, *banners* e *layouts* –, uma vez que nem sempre o navegador de internet possibilitou o carregamento de postagens mais antigas por meio do *feed* de notícias, tornando inviável a análise diretamente pelo mesmo. Apesar disso, acredita-se que os resultados desta pesquisa não foram prejudicados.

Além disso, foram consideradas para este estudo as postagens que faziam menção direta ao coronavírus, seja por meio de elementos da imagem ou do texto da legenda. Importante salientar também que todas as análises foram realizadas manualmente, sem a utilização de quaisquer *softwares* ou programas específicos, e que não foram consideradas possíveis publicações excluídas das respectivas redes pelos órgãos em

questão.

Partindo especificamente para os resultados da análise de conteúdo, foram elaborados dois quadros para cada município e para o Governo Estadual. Os resultados foram desenvolvidos primeiramente em conjunto (anexo I), de forma a proporcionar uma visão generalizada do trabalho realizado, e, posteriormente, foram realizados comentários específicos quanto aos municípios, em ordem alfabética, sendo que, ao final, houve a exibição dos dados do Governo estadual.

Por ser a primeira cidade a ter sua rede social analisada, as postagens da Prefeitura de Araçatuba foram a base para o estabelecimento de uma padronização para as análises que se sucederam. Assim, publicações que continham informações como esclarecimento de fake news, dúvidas gerais, abertura e funcionamento de estabelecimentos essenciais e não essenciais, decreto sobre o uso da máscara de proteção, necessidade de distanciamento social, o que é a covid-19, quais são seus sintomas, como ocorre a contaminação, medidas de prevenção e vacinação foram categorizadas em *sensibilização*.

Na subcategoria *atenção*, foram alocadas as mensagens que versavam sobre o fechamento de estabelecimentos, mensagens de alerta, cancelamento de eventos e informações sobre o Plano SP, especificamente. Na subcategoria *comunicação em tempo real* foram agrupadas as informações sobre boletins diários ou periódicos acerca de casos confirmados da doença, casos suspeitos, casos descartados, casos curados, óbitos suspeitos, óbitos confirmados e ocupação de leitos de enfermaria e UTI, além da quantidade de indivíduos vacinados.

Os pedidos para que a população ajudasse em ações sociais, como campanhas de doações de alimentos, produtos de higiene, vestuário ou materiais de proteção, foram apreciados em *suporte*. Já a apresentação de funcionários da área da saúde, individualmente ou em grupo, de maneira personificada, foi avaliada na subcategoria que corresponde a *funcionários*. Informações sobre a ocorrência e/ou os resultados de fiscalizações a estabelecimentos comerciais essenciais ou não essenciais para a verificação do cumprimento das medidas de prevenção e da legislação vigente acerca de seu funcionamento e atendimento foram computadas em *segurança pública*.

Para a análise da subcategoria *compaixão*, foram consideradas mensagens de declaração de luto, homenagens a familiares dos doentes e demais discursos de cunho emocional, como felicitações a datas comemorativas que faziam menção à pandemia. Em *relatórios*, foram classificadas as notícias que versavam sobre as ações desenvolvidas pelo respectivo Governo e informações sobre os resultados obtidos por meio da gestão

municipal, como a aquisição de equipamentos. Por fim, em *serviços* foram alocadas publicações que divulgavam contatos dos órgãos competentes e demais canais de comunicação para esclarecimento de dúvidas sobre a pandemia, divulgação de *lives* com especialistas de saúde ou autoridades do município e atividades de responsabilidade dos gestores municipais, como informações sobre a entrega de merenda a domicílio para crianças em idade escolar.

Importante salientar que as fotos de capa das páginas no Facebook não foram consideradas para as análises, e que as categorias 1 e 2 foram analisadas em conjunto por terem sido elaboradas com base nos mesmos autores. Além disso, a divisão explicada acima acerca das categorizações foi utilizada nas análises de todas as prefeituras de modo a padronizá-las.

4.1.2.1 PREFEITURA DE ARAÇATUBA

A Prefeitura de Araçatuba exibiu, de maneira geral, publicações relacionadas, majoritariamente, às subcategorias *comunicação em tempo real* e *sensibilização*, respectivamente. Já as subcategorias *atenção*, *suporte*, *relatórios* e *serviços* receberam publicações em menor quantidade, com ausência de postagens em determinados meses. As demais subcategorias – *funcionários*, *segurança* e *compaixão* – não apresentaram publicações em nenhum dos meses analisados.

Quadro 5: Categorias 1 e 2 – Araçatuba

Subcategorias/ meses	3/20	4/20	11/20	12/20	1/21	2/21	7/21	8/21	12/21
Sensibilização	9	1	14	18	16	19	9	11	6
Atenção	6	3	-	3	3	2	2	1	-
Tempo real	9	25	20	19	22	33	25	30	18
Suporte	-	2	1	1	-	2	4	3	-
Funcionários	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Segurança	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Compaixão	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Relatórios	-	-	-	-	-	-	2	1	1
Serviço	3	7	4	-	-	-	4	1	4
Total	27	38	39	41	41	56	46	47	29

Fonte: Análise fundamentada na página da Prefeitura de Araçatuba no Facebook (2022)

Ao analisar a categoria 3, que dispõe sobre os elementos da comunicação pública,

foram consideradas que todas as publicações trabalharam de forma coesa sobre os *antecedentes*, uma vez que a pandemia foi amplamente debatida e ficou presente no imaginário dos indivíduos. Portanto, as condições em que as mensagens foram desenvolvidas, como prevê essa subcategoria, ficaram evidentes em todas as postagens. As informações sobre os *públicos beneficiados* foram consideradas quando houve menção a estudantes, população vulnerável e demais grupos que puderam se beneficiar diretamente da ação pretendida – não sendo considerada para os grupos no que diz respeito ao cronograma da vacinação, já que todos foram incluídos em algum momento. As informações sobre decretos e demais legislações pertinentes foram agrupadas na subcategoria sobre *informações legais*, e as mensagens que apresentavam alguma espécie de parceria com outras autoridades, órgãos públicos ou grupo de pessoas foram alocadas em *cenário político e parcerias*.

Quadro 6: Categoria 3 – Araçatuba

Subcategorias/ meses	3/20	4/20	11/20	12/20	1/21	2/21	7/21	8/21	12/21
Antecedentes	27	38	39	41	41	56	46	47	29
Metas	18	15	21	22	19	23	19	16	10
Públicos beneficiados	1	3	2	-	-	5	7	3	4
Informações legais	1	3	-	1	3	2	2	1	-
Cenário político/ parceiras	20	37	23	22	25	38	36	35	24

Fonte: Análise fundamentada na página da Prefeitura de Araçatuba no Facebook (2022)

4.1.2.2 PREFEITURA DE ARARAQUARA

A Prefeitura de Araraquara também exibiu quantidades mais expressivas de publicações no que diz respeito às categorias de *sensibilização* e *tempo real*, conforme é possível observar no quadro 7. Um ponto relevante a ser destacado é a quantidade de publicações (30) sobre *serviços* e a somatória total (114) em abril de 2020, dados que exibem um salto em relação à totalidade de publicações nos demais meses. Importante salientar que divulgações de vagas de emprego foram alocadas em *serviços*.

Quadro 7: Categorias 1 e 2 - Araraquara

Subcategorias/ meses	3/20	4/20	11/20	12/20	1/21	2/21	7/21	8/21	12/21
Sensibilização	15	32	-	-	3	26	40	38	30
Atenção	7	-	-	-	1	3	1	1	-
Tempo real	4	32	14	31	30	29	25	32	30
Suporte	4	8	-	-	-	1	6	1	1
Funcionários	4	4	-	1	-	3	-	-	-
Segurança	1	2	-	-	-	-	-	-	-
Compaixão	-	-	-	1	-	-	-	-	-
Relatórios	2	6	-	-	-	-	5	4	-
Serviço	11	30	-	2	1	4	-	-	14
Total	48	114	14	35	35	66	77	76	75

Fonte: Análise fundamentada na página da Prefeitura de Araraquara no Facebook (2022)

Além disso, é possível que a baixa na quantidade de informações publicadas em novembro seja resultado do período pré-eleitoral referente às eleições municipais, em que diversas prefeituras tiraram suas páginas das redes sociais do ar com o objetivo de não descumprirem a legislação pertinente às divulgações cabíveis nos meses que antecedem o pleito, tendo retornado com as publicações de forma gradual. Outro ponto importante foi o aparecimento de informações sobre saúde mental, que foram inseridas em *sensibilização*.

Já na categoria 3, observou-se menos proeminência de *informações legais* e maior frequência de *parcerias*, que podem ser identificadas tanto pela presença de elementos que remetem coparticipação de autoridade, órgão público, Governo Estadual e/ou secretarias de governo, como de saúde, educação e transporte. É prudente explicar que, nessa categoria, é possível que uma postagem seja alocada em mais de uma subcategoria, uma vez que uma postagem sobre a importância do distanciamento social, por exemplo, possui *antecedentes* e *metas palpáveis*; se essa publicação tiver ainda informações sobre um decreto, pode também ser alocada em *informações legais* – e assim por diante.

Além do mais, é válido ressaltar que a Prefeitura de Araraquara decretou, em certo período, *lockdown* no município, o que pode ter se refletido nas publicações – inclusive quanto à quantidade de publicações e às ocorrências nas três categorias. Essa medida, inclusive, não foi decretada em todas as regiões e não se confunde com a fase vermelha

do Plano SP. Trata-se, entretanto, de uma possibilidade, não sendo possível afirmar que há, necessariamente, uma relação de causa e consequências entre essas informações.

Quadro 8: Categoria 3 - Araraquara

Subcategorias/ meses	3/20	4/20	11/20	12/20	1/21	2/21	7/21	8/21	12/21
Antecedentes	48	114	14	35	35	66	77	76	75
Metas	43	79	-	3	5	39	52	40	49
Públicos beneficiados	6	28	-	3	1	4	6	2	1
Informações legais	1	2	-	-	1	2	1	1	-
Cenário político/ parceiras	32	78	14	34	31	40	39	38	45

Fonte: Análise fundamentada na página da Prefeitura de Araraquara no Facebook (2022)

4.1.2.3 PREFEITURA DE BARRETOS

A Prefeitura de Barretos explorou em apenas uma publicação as subcategorias de *funcionários* e *segurança/fiscalização*. É válido ressaltar, porém, que foram encontradas fotos de possíveis fiscalizações a festas clandestinas e estabelecimentos que vendem bebidas alcoólicas, mas que não foram contabilizadas por não possuírem legenda – é provável que o texto explicativo estivesse localizado somente no *feed* de notícias do Facebook –, não sendo possível afirmar de maneira objetiva que se tratavam de fiscalizações em decorrência da pandemia.

Ademais, outras subcategorias pouco exploradas, com duas publicações, foram as de *suporte* e *compaixão* – com mensagens acerca de dois óbitos. Nesta subcategoria também foram encontradas duas possíveis publicações com texto possivelmente apenas no *feed* de notícias – e não na legenda. Dessa forma, também não foram consideradas para esta análise, uma vez que não foi possível verificar a causa do óbito. Assim, é necessário reiterar que foram analisadas as postagens que apresentaram elementos claros sobre a covid-19 na imagem ou na legenda. Outrossim, publicações com duas ou mais imagens ou fotos foram contabilizadas somente uma vez, já que a análise diz respeito às postagens – e não às imagens especificamente.

Além disso, o município priorizou a comunicação em *tempo real* e elevou a quantidade de postagens sobre conteúdos que visam *sensibilizar* a partir do segundo semestre de 2021.

Quadro 9: Categorias 1 e 2 - Barretos

Subcategorias/ meses	3/20	4/20	11/20	12/20	1/21	2/21	7/21	8/21	12/21
Sensibilização	2	-	-	-	5	9	18	27	8
Atenção	2	-	-	-	-	1	-	-	-
Tempo real	12	21	-	2	16	21	20	21	20
Suporte	1	1	-	-	-	-	-	-	-
Funcionários	-	-	-	-	-	1	-	-	-
Segurança	-	-	-	-	-	-	1	-	-
Compaixão	-	-	-	-	2	-	-	-	-
Relatórios	-	2	-	-	5	2	3	2	-
Serviço	5	1	-	-	1	3	-	1	-
Total	22	25	0	2	22	37	42	21	28

Fonte: Análise fundamentada na página da Prefeitura de Barretos no Facebook (2022)

Na terceira categoria, foi observado um predomínio – além da subcategoria *antecedentes*, conforme já explicado –, das subcategorias *metas* e *cenário político/parcerias*. Com menos expressividade, há a subcategoria que explicitou as informações sobre os *públicos beneficiados* (8 no total ao longo do período analisado) e da subcategoria que compartilhou informações sobre a *legislação* pertinente (7 no total). O mês de dezembro também merece destaque, uma vez que, mesmo já tendo passado o período pré-eleitoral, em que havia restrições acerca do conteúdo a ser publicado nas redes sociais, apresentou apenas 2 publicações.

Quadro 10: Categoria 3 - Barretos

Subcategorias/m eses	3/20	4/20	11/20	12/20	1/21	2/21	7/21	8/21	12/21
Antecedentes	22	25	-	2	29	27	42	51	28
Metas	10	2	-	-	7	15	17	28	8
Públicos beneficiados	-	4	-	-	-	4	-	-	-
Informações legais	5	-	-	-	1	1	-	-	-
Cenário político/ parceiras	19	25	-	2	24	28	20	22	20

Fonte: Análise fundamentada na página da Prefeitura de Barretos no Facebook (2022)

4.1.2.4 PREFEITURA DE BAURU

A Prefeitura de Bauru também apresentou suas peculiaridades. Um dos pontos relevantes é a ausência de quase todas as subcategorias a partir de janeiro de 2021, contendo apenas uma publicação em *serviços* e postagens em *tempo real*, com predominância dos boletins informativos com casos suspeitos, casos confirmados, casos curados, óbitos suspeitos, óbitos confirmados e informações correlatas. Uma das possibilidades para a mudança de comportamento na rede social pode ter sido a alteração da gestão municipal em 2021, assim como, possivelmente, na estratégia digital.

Quadro 11: Categorias 1 e 2 - Bauru

Subcategorias/ meses	3/20	4/20	11/20	12/20	1/21	2/21	7/21	8/21	12/21
Sensibilização	4	-	-	2	-	-	-	-	-
Atenção	6	6	-	-	-	-	-	-	-
Tempo real	7	19	1	5	24	27	23	21	4
Suporte	1	5	-	-	-	-	-	-	-
Funcionários	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Segurança	1	-	-	-	-	-	-	-	-
Compaixão	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Relatórios	2	3	-	1	-	-	-	-	-
Serviço	3	4	-	-	-	-	-	1	-
Total	24	37	1	8	24	27	23	22	4

Fonte: Análise fundamentada na página da Prefeitura de Bauru no Facebook (2022)

Outro fato a ser destacado é a presença de uma mensagem de solidariedade aos familiares e amigos das pessoas que vieram a óbito, porém na mesma publicação que constam os dados que compõem o boletim informativo.

Já na categoria 3, um ponto que chamou a atenção foram as quantidades semelhantes de publicações nas subcategorias *antecedentes* e *cenário político/parcerias*. Além disso, as subcategorias que englobavam as *metas* e as *informações legais* não receberam ocorrências em 2021.

Quadro 12: Categoria 3 - Bauru

Subcategorias/ meses	3/20	4/20	11/20	12/20	1/21	2/21	7/21	8/21	12/21
Antecedentes	24	37	1	8	24	27	23	22	4
Metas	13	16	-	2	-	-	-	-	-

Públicos beneficiados	2	12	-	-	-	-	-	1	-
Informações legais	8	6	-	-	-	-	-	-	-
Cenário político/parceiras	15	33	1	6	24	27	23	21	4

Fonte: Análise fundamentada na página da Prefeitura de Bauru no Facebook (2022)

4.1.2.5 PREFEITURA DE CAMPINAS

A Prefeitura de Campinas disponibilizou, no total, 8 mensagens de *atenção*, 5 pedidos de *suporte* e *serviço*, 1 conteúdo sobre *funcionários*, 2 postagens sobre *segurança/fiscalização* e 6 *relatórios de gestão*. Não houve registro de discursos de *compaixão* nos meses analisados. Desta forma, como nos casos anteriormente estudados, as subcategorias de *sensibilização* e *tempo real* se sobressaíram, especialmente a partir de novembro de 2020, uma vez que não houve grande quantidade de postagens – em comparação aos demais meses do período – em março e abril do mesmo ano.

Quadro 13: Categorias 1 e 2 - Campinas

Subcategorias/ meses	3/20	4/20	11/20	12/20	1/21	2/21	7/21	8/21	12/21
Sensibilização	3	3	30	27	24	15	25	21	15
Atenção	4	-	-	1	1	1	1	-	-
Tempo real	2	-	20	18	21	21	21	23	7
Suporte	1	3	-	1	-	-	-	-	-
Funcionários	-	-	-	-	-	-	-	-	1
Segurança	-	-	-	-	1	-	-	1	-
Compaixão	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Relatórios	-	2	-	1	-	1	1	1	-
Serviço	3	-	-	-	-	-	-	2	-
Total	13	8	50	48	45	38	48	48	23

Fonte: Análise fundamentada na página da Prefeitura de Campinas no Facebook (2022)

A categoria 3 apresentou majoritariamente publicações que puderam ser alocadas nas subcategorias *metas* e *cenário político/parcerias*, além da subcategoria *antecedentes*, como já explicado anteriormente. Com menos postagens, ficaram as subcategorias que explicitavam os *públicos beneficiados* e as *informações legais*, com poucas ocorrências

Relatórios	-	-	-	-	-	2	4	2	1
Serviço	2	3	-	-	-	-	5	-	-
Total	9	28	1	38	33	40	77	72	51

Fonte: Análise fundamentada na página da Prefeitura de Franca no Facebook (2022)

Outra questão importante foi a desconsideração das publicações sobre a campanha multivacinação, já que ocorreu de maneira paralela à campanha de vacinação contra o coronavírus. No quadro 16, referente à categoria 3, vê-se que as subcategorias *públicos beneficiados* e *informações legais* foram as que menos receberam pontuações em comparação a *antecedentes*, *metas* e *cenário político/parcerias*.

Quadro 16: Categoria 3 - Franca

Subcategorias/ meses	3/20	4/20	11/20	12/20	1/21	2/21	7/21	8/21	12/21
Antecedentes	9	28	1	38	33	41	77	72	46
Metas	10	16	-	4	2	10	42	42	26
Públicos beneficiados	1	5	-	-	-	-	5	-	-
Informações legais	3	-	-	-	1	2	-	1	-
Cenário político/ parcerias	7	17	1	34	32	33	42	30	21

Fonte: Análise fundamentada na página da Prefeitura de Franca no Facebook (2022)

4.1.2.7 PREFEITURA DE MARÍLIA

A Prefeitura de Marília não registrou ocorrências de publicações quanto às subcategorias *compaixão* e *relatório* em nenhum mês do período analisado. As subcategorias *atenção*, *suporte*, *funcionários e segurança*, como podem ser observadas no quadro 17, foram exploradas com menor frequência. O destaque fica para o registro diário ou quase diário de boletins informativos durante todos os meses.

Quadro 17: Categorias 1 e 2 - Marília

Subcategorias/ meses	3/20	4/20	11/20	12/20	1/21	2/21	7/21	8/21	12/21
Sensibilização	9	22	-	4	6	20	35	29	15
Atenção	1	1	-	-	1	-	-	-	-
Tempo real	23	30	10	31	29	31	26	26	23

Suporte	-	-	-	-	1	-	3	-	-
Funcionários	-	2	-	-	-	-	-	-	-
Segurança	-	-	-	2	-	-	-	-	-
Compaixão	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Relatórios	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Serviço	6	15	-	-	1	1	1	-	-
Total	39	70	10	37	38	52	66	55	38

Fonte: Análise fundamentada na página da Prefeitura de Marília no Facebook (2022)

Na categoria que analisa os elementos da comunicação pública digital, o município registrou maior quantidade de publicações nas categorias *antecedentes*, *metas* e *parcerias*. Novamente, há o destaque para a pouca quantidade de publicações em novembro e a pouca ocorrência de postagens nas categorias *públicos beneficiados* e *informações legais*.

Quadro 18: Categoria 3 - Marília

Subcategorias/ meses	3/20	4/20	11/20	12/20	1/21	2/21	7/21	8/21	12/21
Antecedentes	39	70	10	37	38	52	66	55	38
Metas	20	30	-	4	10	31	40	29	15
Públicos beneficiados	1	3	-	-	3	-	3	-	-
Informações legais	-	1		-	1	1	-	-	-
Cenário político/ parceiras	31	48	10	31	34	32	30	26	23

Fonte: Análise fundamentada na página da Prefeitura de Marília no Facebook (2022)

4.1.2.8 PREFEITURA DE PIRACICABA

A Prefeitura de Piracicaba não usufruiu da subcategoria de *compaixão* nenhuma vez durante o período de análise. Já os tópicos *atenção*, *suporte*, *funcionários* e *segurança* receberam a menor porção das publicações. Um ponto interessante a ser destacado é como a escolha da angulação das postagens pode influenciar e modificar na categorização. É o que ocorreu quanto ao anúncio de distribuição de cestas básicas para alunos de escolas públicas – contabilizado em *serviços*, uma vez que se trata de atividades de responsabilidade de autoridades competentes – e a notícia de que o prefeito doou cestas

básicas para a população vulnerável – já que se trata de um relatório das atividades desenvolvidas pela gestão municipal no combate à pandemia.

Quadro 19: Categorias 1 e 2 – Piracicaba

Subcategorias/ meses	3/20	4/20	11/20	12/20	1/21	2/21	7/21	8/21	12/21
Sensibilização	9	10	-	6	6	21	24	27	10
Atenção	2	3	-	1	3	-	-	-	-
Tempo real	11	16	-	-	28	34	40	41	17
Suporte	2	-	-	-	-	1	1	-	-
Funcionários	-	1	-	-	-	-	-	-	-
Segurança	-	1	-	-	5	4	1	1	-
Compaixão	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Relatórios	10	7	-	-	5	2	4	1	-
Serviço	3	9	-	2	1	-	-	-	-
Total	37	47	0	9	48	62	70	70	27

Fonte: Análise fundamentada na página da Prefeitura de Piracicaba no Facebook (2022)

O quadro 20 apresenta os resultados da análise realizada quanto à terceira categoria, com foco para a ausência de publicações em novembro de 2020 e o retorno gradual a partir de dezembro. Além disso, destaca-se a quantidade significativa de conteúdos com *parcerias* ou que discorram sobre o *cenário político*. As *informações legais*, por sua vez, foram a subcategoria com menor ocorrência, considerando a totalidade das análises.

Quadro 20: Categoria 3 - Piracicaba

Subcategorias/ meses	3/20	4/20	11/20	12/20	1/21	2/21	7/21	8/21	12/21
Antecedentes	37	47	-	8	48	62	70	70	27
Metas	16	26	-	8	17	26	26	27	10
Públicos beneficiados	9	10	-	-	6	6	2	1	-
Informações legais	1	4	-	1	6	3	1	1	-
Cenário político/ parceiras	26	38	-	2	42	41	46	43	17

Fonte: Análise fundamentada na página da Prefeitura de Piracicaba no Facebook (2022)

4.1.2.9 PREFEITURA DE PRESIDENTE PRUDENTE

A Prefeitura de Presidente Prudente usufruiu de conteúdos relacionados, especialmente, à comunicação em *tempo real*, com aumento significativo de publicações a partir de novembro de 2020 por meio de boletins informativos. Observa-se um aumento gradual de mensagens sobre a pandemia entre o início em março de 2020, o fim deste ano e o segundo semestre de 2021, com leve declínio em dezembro de 2021.

Quadro 21: Categorias 1 e 2 – Presidente Prudente

Subcategorias/ meses	3/20	4/20	11/20	12/20	1/21	2/21	7/21	8/21	12/21
Sensibilização	3	5	-	4	5	10	15	22	5
Atenção	3	2	-	1	2	2	1	-	-
Tempo real	3	7	30	30	22	20	21	24	19
Suporte	-	1	-	-	-	-	-	-	-
Funcionários	1	-	-	-	-	-	1	-	-
Segurança	-	-	-	1	-	1	-	-	-
Compaixão	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Relatórios	-	3	-	-	-	-	1	-	-
Serviço	3	3	-	-	-	1	-	-	-
Total	13	21	30	36	29	34	39	46	24

Fonte: Análise fundamentada na página da Prefeitura de Presidente Prudente no Facebook (2022)

Um ponto interessante referente à terceira categoria de análise é a utilização de todas as subcategorias nos dois primeiros meses de pandemia, que precedeu um leve relaxamento, neste sentido, nos meses subsequentes, já que houve menos exploração de informações que explicitaram *opúblico* e a *legislação*. O realce também deve ser realizado com relação à quantidade significativa de conteúdos que demonstraram o *cenário político* e/ou a existência de *parcerias*.

Quadro 22: Categoria 3 – Presidente Prudente

Subcategorias/ meses	3/20	4/20	11/20	12/20	1/21	2/21	7/21	8/21	12/21
Antecedentes	13	21	30	36	29	34	39	46	24
Metas	10	11	-	6	6	15	17	22	5
Públicos beneficiados	1	4	-	-	-	2	-	-	-
Informações legais	2	3	-	1	2	2	-	-	-

Cenário político/parceiras	10	13	30	32	24	24	23	24	19
-----------------------------------	----	----	----	----	----	----	----	----	----

Fonte: Análise fundamentada na página da Prefeitura de Presidente Prudente no Facebook (2022)

4.1.2.10 PREFEITURA DE REGISTRO

As análises da página da Prefeitura de Registro no Facebook registraram declínio gradual na quantidade total de publicações no decorrer dos anos de 2020 e 2021. Além disso, não foram encontradas postagens de *compaixão*, havendo maior exploração das demais subcategorias também nos dois primeiros meses de pandemia, como no caso do município anteriormente estudado. A partir de novembro de 2020, vê-se maior quantidade de boletins informativos.

Quadro 23: Categorias 1 e 2 – Registro

Subcategorias/ meses	3/20	4/20	11/20	12/20	1/21	2/21	7/21	8/21	12/21
Sensibilização	21	10	9	5	6	3	16	12	13
Atenção	3	2	-	2	1	-	2	2	-
Tempo real	14	36	23	22	15	17	-	1	-
Suporte	1	1	-	-	-	-	-	-	-
Funcionários	1	-	-	-	-	-	-	-	-
Segurança	1	1	-	-	-	-	-	-	-
Compaixão	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Relatórios	1	5	-	-	-	-	1	-	-
Serviço	5	4	1	-	-	-	-	-	-
Total	48	59	33	29	22	20	19	15	13

Fonte: Análise fundamentada na página da Prefeitura de Registro no Facebook (2022)

A terceira categoria referente à Prefeitura de Registro apresentou padronização similar às análises anteriormente realizadas no que diz respeito às subcategorias com maiores incidências. Um ponto que chama a atenção é a diminuição na quantidade total de publicações e na redução quanto aos elementos de comunicação pública digital nos meses de novembro e dezembro de 2021. Apesar disso, a subcategoria referente às *metas*, que apresentou declínio entre os dois últimos meses de 2020 e os dois primeiros meses de 2021, apresentou aumento gradual a partir de julho de 2021.

Quadro 24: Categoria 3 – Registro

Subcategorias/ meses	3/20	4/20	11/20	12/20	1/21	2/21	7/21	8/21	12/21
Antecedentes	48	59	33	29	22	20	19	15	13
Metas	30	18	8	8	7	2	18	14	13
Públicos beneficiados	4	6	-	1	-	-	-	-	-
Informações legais	4	5	-	4	1	-	3	1	-
Cenário político/ parceiras	24	45	23	24	17	18	4	2	-

Fonte: Análise fundamentada na página da Prefeitura de Registro no Facebook (2022)

4.1.2.11 PREFEITURA DE RIBEIRÃO PRETO

Quanto às análises da Prefeitura de Ribeirão Preto no Facebook, é importante ressaltar que publicações sem menção direta à pandemia, mas que destacavam a necessidade dos protocolos de segurança para a prevenção da doença, foram consideradas para este estudo. Como exemplo, têm-se publicações sobre feiras de adoção de animais de estimação que afirmam a necessidade do uso de máscara de proteção para o comparecimento ao evento. Esse critério de seleção foi utilizado também nos demais municípios.

É notável destacar a ausência de postagens sobre *compaixão* e a baixa frequência de conteúdos relacionados à *atenção*, *tempo real*, *suporte*, *funcionários*, *segurança* e *relatórios*. Identifica-se, assim, a prioridade em oferecer conteúdos relacionados à *sensibilização*. As exceções ficam para março e abril de 2020, que se destacaram pela divulgação dos *serviços* de responsabilidade das autoridades públicas municipais.

Quadro 25: Categorias 1 e 2 – Ribeirão Preto

Subcategorias/ meses	3/20	4/20	11/20	12/20	1/21	2/21	7/21	8/21	12/21
Sensibilização	4	9	-	6	2	11	41	49	11
Atenção	2	1	1	-	1	-	1	-	1
Tempo real	-	1	-	-	-	-	7	2	2
Suporte	1	2	-	-	-	-	-	-	-
Funcionários	-	2	-	-	-	-	-	-	-

Segurança	-	-	-	-	-	-	1	-	-
Compaixão	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Relatórios	-	1	-	-	-	1	-	1	-
Serviço	8	11	-	2	-	1	1	1	1
Total	15	27	1	8	3	13	51	53	15

Fonte: Análise fundamentada na página da Prefeitura de Ribeirão Preto no Facebook (2022)

Como em outros casos já analisados, essa prefeitura também optou por mensagens com *metas palpáveis* e a presença de *parcerias*, como pode ser constatado no quadro 26.

Quadro 26: Categoria 3 – Ribeirão Preto

Subcategorias/ meses	3/20	4/20	11/20	12/20	1/21	2/21	7/21	8/21	12/21
Antecedentes	15	27	1	8	3	12	52	53	15
Metas	14	25	1	8	3	11	51	49	13
Públicos beneficiados	2	3	-	-	-	2	1	-	-
Informações legais	1	1	1	-	1	-	2	-	-
Cenário político/ parceiras	9	17	1	2	1	2	11	3	4

Fonte: Análise fundamentada na página da Prefeitura de Ribeirão Preto no Facebook (2022)

4.1.2.12 PREFEITURA DE SÃO JOSÉ DO RIO PRETO

A Prefeitura de São José do Rio Preto apresentou, em comparação com outros municípios já analisados, pouca quantidade de publicações e pouca ocorrência de postagens na maioria das subcategorias das categorias 1 e 2. É possível observar, porém, um aumento gradual de conteúdos nos meses de julho, agosto e dezembro de 2021.

Importante salientar que não foram encontradas publicações referentes à pandemia no mês de dezembro de 2020 e que as subcategorias de *suporte*, *funcionários*, *segurança*, *compaixão* e *relatórios* não apresentaram ocorrências em nenhum dos meses analisados.

Quadro 27: Categorias 1 e 2 – São José do Rio Preto

Subcategorias/ meses	3/20	4/20	11/20	12/20	1/21	2/21	7/21	8/21	12/21
Sensibilização	3	1	-	-	1	3	19	17	15
Atenção	-	-	-	-	1	-	1	-	-
Tempo real	2	-	2	-	-	-	-	-	-

Suporte	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Funcionários	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Segurança	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Compaixão	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Relatórios	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Serviço	2	2	-	-	-	-	-	-	3
Total	7	3	2	-	2	3	20	17	18

Fonte: Análise fundamentada na página da Prefeitura de São José do Rio Preto no Facebook (2022)

Quando à categoria 3, nota-se a ausência de mensagens que explicitam os *públicos beneficiados* e a pouca ocorrência de *informações legais*, conforme mostra o quadro 28.

Quadro 28: Categoria 3 – São José do Rio Preto

Subcategorias/ meses	3/20	4/20	11/20	12/20	1/21	2/21	7/21	8/21	12/21
Antecedentes	7	3	2	-	3	3	20	17	18
Metas	5	3	-	-	3	3	20	17	23
Públicos beneficiados	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Informações legais	-	-	-	-	2	-	1	-	-
Cenário político/ parceiras	5	2	1	-	2	-	1	-	3

Fonte: Análise fundamentada na página da Prefeitura de São José do Rio Preto no Facebook (2022)

4.1.2.13 PREFEITURA DE SÃO JOÃO DA BOA VISTA

A Prefeitura de São João da Boa Vista possui uma peculiaridade entre as demais aqui analisadas, já que iniciou sua página no Facebook em 2021 – importante recordar que houve eleições municipais em outubro de 2020 e a mudança na gestão municipal pode ter influenciado na decisão de ingressar nas plataformas digitais. Além disso, em janeiro de 2021, houve a divulgação, em uma publicação, de que a prefeita estaria afastada por covid-19, conteúdo que foi alocado em *funcionários* por se tratar de uma agente pública.

Outro aspecto notável é que houve, em julho e agosto de 2021, um aumento

considerável nas mensagens que focam na *sensibilização* dos munícipes, sendo que os conteúdos em *tempo real* foram maioria durante todo o ano. Ademais, constata-se, com base nos dados obtidos, que, apesar de ter iniciado sua página na rede social somente em 2021, essa prefeitura disponibilizou maior quantidade de informações sobre a covid-19 do que alguns municípios aqui estudados.

Quadro 29: Categorias 1 e 2 – São João da Boa Vista

Subcategorias/ meses	3/20	4/20	11/20	12/20	1/21	2/21	7/21	8/21	12/21
Sensibilização	-	-	-	-	3	1	23	22	9
Atenção	-	-	-	-	3	5	3	1	-
Tempo real	-	-	-	-	18	25	33	33	21
Suporte	-	-	-	-	-	-	1	-	-
Funcionários	-	-	-	-	1	-	-	-	-
Segurança	-	-	-	-	-	-	4	2	-
Compaixão	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Relatórios	-	-	-	-	2	1	-	3	3
Serviço	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Total	-	-	-	-	27	32	64	61	33

Fonte: Análise fundamentada na página da Prefeitura de São João da Boa Vista no Facebook (2022)

No quadro 29, nota-se a prevalência de postagens que contam com informações sobre o *cenário político* e/ou foram realizadas com base em materiais desenvolvidos em *parcerias* com autoridades, outros órgãos públicos e/ou secretarias de governo – é natural, inclusive, por corresponder a um assunto relacionado à saúde, que grande parte das mensagens estejam relacionadas a essa secretaria.

Quadro 30: Categoria 3 – São João da Boa Vista

Subcategorias/ meses	3/20	4/20	11/20	12/20	1/21	2/21	7/21	8/21	12/21
Antecedentes	-	-	-	-	27	32	64	61	33
Metas	-	-	-	-	7	6	31	26	8
Públicos beneficiados	-	-	-	-	-	-	4	3	-
Informações legais	-	-	-	-	3	4	3	2	-

Cenário político/parceiras	-	-	-	-	20	28	38	37	25
-----------------------------------	---	---	---	---	----	----	----	----	----

Fonte: Análise fundamentada na página da Prefeitura de São João da Boa Vista no Facebook (2022)

4.1.2.14 PREFEITURA DE SANTOS

A Prefeitura de Santos também focou sua comunicação acerca da pandemia nas plataformas digitais em materiais que visavam *sensibilizar e/ou educar* a população, assim como boletins informativos em *tempo real*. Temáticas relacionadas a *alertas, suporte, funcionários, segurança, compaixão, relatórios e serviços* ficaram, aparentemente, em segundo plano. Além disto, é possível reconhecer o pico de informações em abril 2020 e uma variação não muito elevada nos demais meses.

Quadro 31: Categorias 1 e 2 – Santos

Subcategorias/ meses	3/20	4/20	11/20	12/20	1/21	2/21	7/21	8/21	12/21
Sensibilização	18	26	6	8	2	8	18	22	16
Atenção	5	-	-	3	2	-	-	-	-
Tempo real	14	55	25	31	31	27	32	30	31
Suporte	-	3	4	3	-	-	-	1	-
Funcionários	-	1	-	-	-	-	-	-	-
Segurança	1	-	-	1	-	-	-	-	-
Compaixão	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Relatórios	-	1	1	-	1	1	2	1	1
Serviço	1	5	1	1	3	-	1	3	1
Total	39	91	37	47	39	36	53	57	49

Fonte: Análise fundamentada na página da Prefeitura de Santos no Facebook (2022)

No quadro 32, estão disponíveis as informações a respeito dos elementos de comunicação pública na plataforma digital da Prefeitura de Santos. As *informações legais* foram as menos exploradas – considerando a quantidade total –, sendo importante lembrar que essa subcategoria agrega, principalmente, informações sobre os decretos que versam sobre as medidas de prevenção e as condutas estabelecidas pelo Plano SP.

Quadro 32: Categoria 3 – Santos

Subcategorias/ meses	3/20	4/20	11/20	12/20	1/21	2/21	7/21	8/21	12/21
Antecedentes	39	91	37	47	39	36	53	57	49

Metas	25	35	13	13	7	8	19	19	18
Públicos beneficiados	2	4	5	4	2	-	1	1	-
Informações legais	5	2	-	3	2	-	-	-	-
Cenário político/parceiras	22	63	36	41	36	27	33	36	33

Fonte: Análise fundamentada na página da Prefeitura de Santos no Facebook (2022)

4.1.2.15 PREFEITURA DE SÃO PAULO

A Prefeitura de São Paulo, a mais populosa das regiões do Plano SP, não apresentou, proporcionalmente, as maiores quantidades de publicações sobre a pandemia – o que não necessariamente é um problema, uma vez que é fundamental considerar também a qualidade do material. Vê-se que não houve pontuação nas subcategorias *funcionários* e *compaixão*, tendo a capital do estado focado nas mensagens de *sensibilização*. É importante lembrar que, apesar da relevância das redes sociais na atualidade, há, também, a possibilidade de os órgãos públicos divulgarem informações por meio do site, de materiais audiovisuais e de conteúdos impressos – o que não foi analisado neste trabalho.

Como em outros casos, o mês de novembro apresentou somente uma postagem – possivelmente em decorrência das exigências realizadas aos órgãos públicos no período que antecedeu as eleições municipais. A prefeitura retomou a frequência de publicações de forma gradual nos meses seguintes.

Quadro 33: Categorias 1 e 2 – São Paulo

Subcategorias/ meses	3/20	4/20	11/20	12/20	1/21	2/21	7/21	8/21	12/21
Sensibilização	10	7	1	7	5	13	23	29	17
Atenção	6	3	-	3	2	2	-	-	-
Tempo real	-	2	-	-	-	-	5	5	1
Suporte	2	1	-	-	1	-	1	-	-
Funcionários	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Segurança	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Compaixão	-	1	-	-	-	-	-	-	-

Relatórios	2	9	-	1	-	2	-	1	-
Serviço	1	1	-	1	-	-	-	-	-
Total	21	24	1	12	8	17	29	35	18

Fonte: Análise fundamentada na página da Prefeitura de São Paulo no Facebook (2022)

Houve, de acordo com o quadro 34, a percepção de que as mensagens dispuseram de maior variedade entre as subcategorias dos elementos da comunicação pública digital nos dois primeiros meses de pandemia. Postagens com *públicos* explícitos e *informações sobre legislação* não foram o foco do município no trato das informações sobre o coronavírus no Facebook.

Quadro 34: Categoria 3 – São Paulo

Subcategorias/ meses	3/20	4/20	11/20	12/20	1/21	2/21	7/21	8/21	12/21
Antecedentes	21	24	1	12	8	17	29	35	18
Metas	20	19	1	11	8	16	19	29	17
Públicos beneficiados	3	9	-	1	-	-	2	-	1
Informações legais	6	4	-	3	2	2	-	-	-
Cenário político/ parceiras	7	15	-	2	1	2	10	7	1

Fonte: Análise fundamentada na página da Prefeitura de São Paulo no Facebook (2022)

4.1.2.16 PREFEITURA DE SOROCABA

A Prefeitura de Sorocaba evidenciou um pico nas postagens sobre a covid-19 em dezembro de 2020, período que antecede as tradicionais festas e confraternizações de final de ano. Somente neste mês em questão, foram 98 mensagens em *tempo real*. As subcategorias de *funcionários* e *compaixão* não receberam publicações e as subcategorias de *suporte* e *segurança* receberam a menor quantidade dos conteúdos.

Um fato a ser destacado foi o aumento e a continuidade dos eventos online durante a pandemia – comentário que não diz respeito somente a esse município, mas ao contexto social de modo geral.

Outrossim, as imagens que demonstravam indivíduos sendo vacinados somente foram consideradas quando foi possível visualizar informações claras de que se tratava do imunizante contra a covid-19, como a presença de legendas explicativas e fotos da carteira de vacinação ou da embalagem do imunizante. Isso porque, como observado nas análises

de diversas prefeituras, houve ampla divulgação também com relação às campanhas da vacina contra a gripe e à campanha multivacinação, que se referem a outras doenças. Por isso, com a ausência de elementos claros sobre o coronavírus, não seria possível afirmar que se tratava de assunto relacionado à pandemia. Nesse sentido, informações sobre a campanha do agasalho que não faziam referência à pandemia também não foram consideradas na subcategoria *suporte*.

Quadro 35: Categorias 1 e 2 – Sorocaba

Subcategorias/ meses	3/20	4/20	11/20	12/20	1/21	2/21	7/21	8/21	12/21
Sensibilização	16	42	6	16	14	10	37	32	9
Atenção	2	3	-	2	2	2	-	-	-
Tempo real	15	32	30	98	37	30	33	32	30
Suporte	-	2	-	-	-	1	-	-	-
Funcionários	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Segurança	3	1	-	-	-	-	-	-	-
Compaixão	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Relatórios	4	10	2	-	2	-	-	4	-
Serviço	3	7	-	-	3	-	1	-	-
Total	43	97	38	116	58	44	71	68	39

Fonte: Análise fundamentada na página da Prefeitura de Sorocaba no Facebook (2022)

Já quanto à categoria 3, houve, novamente, predomínio de mensagens com *metas palpáveis* e presença de informações sobre *cenário político e parcerias*, conforme consta no quadro 36.

Quadro 36: Categoria 3 – Sorocaba

Subcategorias/ meses	3/20	4/20	11/20	12/20	1/21	2/21	7/21	8/21	12/21
Antecedentes	43	97	38	116	58	44	71	68	39
Metas	27	57	6	19	18	14	38	32	9
Públicos beneficiados	3	9	-	-	1	-	1	-	-
Informações legais	4	6	-	2	3	2	-	-	-
Cenário político/ parcerias	25	51	30	75	42	34	34	36	31

Fonte: Análise fundamentada na página da Prefeitura de Sorocaba no Facebook (2022)

4.1.2.17 PREFEITURA DE TAUBATÉ

Não foi possível localizar conteúdos sobre a pandemia na página da Prefeitura de Taubaté no Facebook (aba “imagens”) com relação aos meses de março e abril de 2020. Já nos últimos meses do exercício, verificou-se quantidade significativa de publicações que puderam ser alocadas na subcategoria de *comunicação em tempo real*.

A partir do mês de janeiro de 2021 é possível notar maior diversificação entre as subcategorias, em comparação ao ano anterior. Assim, tem-se postagens sobre *sensibilização, atenção, tempo real, segurança, compaixão, relatórios e serviços*, em maior ou menor quantidade – e não necessariamente em todos os meses analisados do respectivo ano. Um cenário que pode justificar a mudança na estratégia e no comportamento digital do órgão foi a alteração na gestão municipal, em decorrência das eleições, a partir de 2021. Importante salientar que essa é uma possibilidade, uma vez que não foram realizadas entrevistas com funcionários e gestores para comprovar esse panorama.

Quadro 37: Categorias 1 e 2 – Taubaté

Subcategorias/ meses	3/20	4/20	11/20	12/20	1/21	2/21	7/21	8/21	12/21
Sensibilização	-	-	-	-	12	28	39	55	46
Atenção	-	-	-	-	4	1	-	-	-
Tempo real	-	-	30	31	39	44	49	52	49
Suporte	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Funcionários	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Segurança	-	-	-	-	-	2	-	-	-
Compaixão	-	-	-	-	-	1	-	-	-
Relatórios	-	-	-	-	2	-	1	-	-
Serviço	-	-	-	-	2	-	-	-	-
Total	0	0	30	31	59	76	89	107	95

Fonte: Análise fundamentada na página da Prefeitura de Taubaté no Facebook (2022)

Já quanto à categoria 3, foram poucas as postagens que explicitaram o *público* a que se destinavam e que continham informações sobre *legislação*, como pode ser verificado no quadro 38.

Quadro 38: Categoria 3 – Taubaté

Subcategorias/ meses	3/20	4/20	11/20	12/20	1/21	2/21	7/21	8/21	12/21
Antecedentes	-	-	30	31	59	76	89	107	95

Metas	-	-	-	-	17	31	45	50	47
Públicos beneficiados	-	-	-	-	1	-	-	-	1
Informações legais	-	-	-	-	3	1	-	-	-
Cenário político/parceiras	-	-	30	31	46	49	56	51	49

Fonte: Análise fundamentada na página da Prefeitura de Taubaté no Facebook (2022)

4.1.2.18 GOVERNO DO ESTADO DE SÃO PAULO

A página do Governo do Estado de São Paulo no Facebook consiste no último objeto da análise de conteúdo. Percebe-se a ausência de conteúdos relacionados à *compaixão* e pouca quantidade de mensagens quanto a pedidos de *suporte*, *funcionários* e *segurança/fiscalização*. Porém, é necessário destacar as coletivas de imprensa realizadas periodicamente, que também transmitiam informações sobre o coronavírus, além do site do Governo Estadual e do próprio site do Plano SP, ambos com informações a respeito da pandemia. Importante salientar também a possível existência de informações sobre a covid-19 nos sites e demais ações possivelmente realizadas por todas as prefeituras analisadas.

Outro ponto a ser salientado é a presença dos anúncios dos *podcasts* – alocados na subcategoria *serviços*, mesmo tópico em que a divulgação das *lives* no caso das prefeituras foi inserida. Além disso, observa-se maior quantidade de publicações no início da pandemia, seguida de uma variação.

Quadro 39: Categorias 1 e 2 – Governo do Estado de São Paulo

Subcategorias/ meses	3/20	4/20	11/20	12/20	1/21	2/21	7/21	8/21	12/21
Sensibilização	19	48	12	16	29	30	33	30	37
Atenção	12	4	1	1	8	6	1	-	-
Tempo real	4	17	1	5	10	11	12	38	10
Suporte	1	1	-	-	-	-	-	2	-
Funcionários	1	1	-	1	-	-	-	2	-
Segurança	-	-	-	-	1	1	-	-	-
Compaixão	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Relatórios	45	4	4	7	6	14	15	13	5

Serviço	20	12	11	14	15	10	-	-	1
Total	102	87	29	44	69	72	61	85	53

Fonte: Análise fundamentada na página do Governo do estado de São Paulo no Facebook (2022)

No quadro 40, é possível notar que somente duas subcategorias – em dois meses – não receberam publicações. São os casos de *públicos beneficiados* em julho de 2021 e *informações legais* em agosto do mesmo ano. As demais subcategorias seguiram o padrão observado pelas prefeituras já analisadas, com predominância em *antecedentes*, *metas* e *cenário político/parcerias*.

Quadro 40: Categoria 3 – Governo do Estado de São Paulo

Subcategorias/ meses	3/20	4/20	11/20	12/20	1/21	2/21	7/21	8/21	12/21
Antecedentes	102	87	29	44	69	72	61	85	53
Metas	54	76	26	39	54	42	34	35	34
Públicos beneficiados	27	13	3	1	3	1	-	1	2
Informações legais	8	4	2	1	9	5	1	-	3
Cenário político/ parcerias	48	51	6	13	17	25	27	44	15

Fonte: Análise fundamentada na página do Governo do estado de São Paulo no Facebook (2022)

No próximo tópico, serão apresentados os resultados obtidos a partir da análise hermenêutica e da análise de conteúdo, além das considerações finais obtidas a partir das investigações e reflexões realizadas neste trabalho.

4.2 DISCUSSÃO DOS RESULTADOS

Neste tópico, serão apresentadas as discussões acerca dos resultados obtidos a partir da análise de conteúdo. Trata-se, como já explicado anteriormente, da terceira etapa da análise hermêutica, a re-interpretação.

Assim, a partir das análises realizadas, é possível notar que a gestão da pandemia gerou incertezas e conflitos econômicos, políticos e comportamentais em cenário internacional, no Brasil, no Estado de São Paulo e em seus respectivos municípios. Conforme a covid-19 se disseminava, não somente o desemprego, as dificuldades econômicas, a ocupação dos leitos de UTI, a quantidade de óbitos e os demais problemas

econômicos e de saúde aumentavam, mas também as problemáticas de cercam as relações interpessoais entre os cidadãos nos âmbitos pessoal e/ou virtual.

Além disso, houve, nas redes sociais digitais, discussões sobre polêmicas e a disseminação de fake news sobre a eficácia das medidas de prevenção contra a doença, como a utilização de máscaras de proteção, o distanciamento social e a vacinação.

Considerando esses fatores e partindo para a resposta ao problema de pesquisa apresentado no início deste trabalho, que visava identificar como o Governo do Estado de São Paulo e as prefeituras municipais das cidades-sede dos setores estabelecidos pelo Plano SP utilizaram a comunicação pública para informar e sensibilizar a população sobre a pandemia de covid-19 em suas redes sociais digitais, têm-se que, apesar desse cenário polemizado, de forma geral, conteúdos que alimentavam esses embates não foram observados de maneira significativa nas publicações das páginas analisadas neste trabalho. Observa-se que, mesmo prefeituras que tiveram gestões que defenderam explicitamente uma maior flexibilização para a abertura de estabelecimentos comerciais, por exemplo, como é o caso da cidade de Bauru (a partir de 2021), publicaram sobre a pandemia, em maior ou menor quantidade, ainda que priorizando o conteúdo de boletim informativo.

Outro aspecto interessante é o fato de que não somente a gestão da pandemia em nível federal ou estadual interferiram no modelo de comunicação e gestão da pandemia, uma vez que a mudança de prefeitos(as) em decorrência das eleições municipais de 2020 pode ter interferido nesse cenário em cidades do interior de São Paulo, como é o caso da Prefeitura de São João da Boa Vista, que, de acordo com informações contidas em sua página oficial no Facebook, essa foi iniciada durante a mudança de gestão e teve suas primeiras publicações a partir de janeiro de 2021. Não é possível afirmar, entretanto, que a Prefeitura em questão não dispunha de outra página em 2020 ou que a criação dessa ocorreu devido à nova gestão, uma vez que não foi aplicado questionário para o desenvolvimento desta pesquisa. Apesar disso, o fato de a página oficial disponível atualmente ter sido criada mais recentemente, ao longo da pandemia, pode indicar posturas diferentes quanto ao trato da informação pública a depender da gestão, o que pode fragilizar o entendimento da comunicação pública como aquela que atende a interesses coletivos – e não a interesses partidários.

Também foi possível interpretar que, genericamente, as publicações analisadas não dispunham de um diálogo significativo e eficaz com a população, focando em uma comunicação unilateral, em que há o repasse de uma informação por parte do órgão público, sem a promoção de questionamentos ou espaço para reflexões por parte dos

internautas. O local disponibilizado para comentários é uma ferramenta fornecida especificamente pelo Facebook, mas isso não significa que os órgãos assumiram a posição de ouvintes.

Quanto aos repasses realizados pelos Governos Federal e Estadual para os municípios, não é possível afirmar, com a pesquisa realizada, se houve destinação desse montante para ações de comunicação pública em plataforma digital.

Já no que diz respeito à frequência de publicações em cada categoria, de maneira geral, a categoria 1 dispôs de maior predominância nas subcategorias *sensibilização e educação* e *comunicação em tempo real*. A categoria 2, por sua vez, obteve maior quantidade de publicações referentes às subcategorias *relatório de atividades* e *serviço governamental*, apresentando menor incidência nas subcategorias de *apresentação de funcionários e voluntários* e *segurança pública*, o que variou de acordo com a prefeitura das localidades analisadas. Nesta categoria, a subcategoria que transmite *mensagens de compaixão* foi a menos frequente. A última categoria registrou maior frequência para postagens com *antecedentes, metas e cenário político e parcerias*. Apesar de as outras subcategorias da categoria 3 apresentarem menor incidência, considera-se que houve frequência significativa, se comparadas às subcategorias com menor incidência nas categorias 1 e 2.

Neste tópico, não serão debatidos resultados específicos de cada prefeitura, uma vez que essas observações já foram realizadas concomitantemente às análises de conteúdo, mas serão apresentadas algumas comparações visando encontrar padrões e dessemelhanças entre determinadas páginas no Facebook, de acordo os critérios dispostos a seguir.

As cidades de Santos e Registro são as que apresentam, respectivamente, maior e menor Índice de Desenvolvimento Humano (IDH), segundo o portal do Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística (IBGE), considerando os dados de 2010. A primeira recebeu pontuação de 0,840, terceira cidade considerando o ranking dos municípios do Estado de São Paulo. Já a segunda obteve 0,754 pontos e está classificada em 199º. A partir dos quadros 41 e 42 vê-se que, apesar de diferença no quantitativo total de publicações entre ambas as cidades, as duas apresentaram maior quantidade de publicações referentes à categoria 1 – doença. Além disso, como já visto anteriormente, a maior quantidade de publicações pertence às subcategorias de *sensibilização e educação* e *comunicação em tempo real*.

Quadro 41: Santos – discussão de resultados

Categoria 1 - Doença	421 publicações
Categoria 2 – Ações da gestão local	27 publicações

Fonte: Análise fundamentada na página da Prefeitura de Santos no Facebook (2022)

Quadro 42: Registro – discussão de resultados

Categoria 1 - Doença	237 publicações
Categoria 2 – Ações da gestão local	20 publicações

Fonte: Análise fundamentada na página da Prefeitura de Registro no Facebook (2022)

Ainda sobre o IDH, é interessante destacar que as cidades de São José do Rio Preto e São João da Boa Vista estão empatadas em 28º no ranking em questão, com 0,797 pontos cada. É possível notar, nos quadros 43 e 44, que ambas seguem a tendência de apresentar maior quantidade de publicações na categoria 1. Além disso, destaca-se o fato de que a prefeitura de São João da Boa Vista criou sua página no Facebook posteriormente, tendo sua primeira publicação sobre covid-19 em janeiro de 2021. Apesar disso, o município apresenta mais publicações que a cidade de São José do Rio Preto – importante salientar que esses dados, isoladamente, não mensuram a maior ou menor qualidade da informação, já que se referem a informações quantitativas. Ambas as prefeituras apresentaram foco nas subcategorias *sensibilização e educação* e *comunicação em tempo real*, conforme observado no capítulo anterior.

Quadro 43: São José do Rio Preto – discussão de resultados

Categoria 1 - Doença	65 publicações
Categoria 2 – Ações da gestão local	7 publicações

Fonte: Análise fundamentada na página da Prefeitura de São José do Rio Preto no Facebook (2022)

Quadro 44: São João da Boa Vista – discussão de resultados

Categoria 1 - Doença	201 publicações
Categoria 2 – Ações da gestão local	15 publicações

Fonte: Análise fundamentada na página da Prefeitura de São João da Boa Vista no Facebook (2022)

Já quanto às cidades com maior e menor população têm-se os municípios de São Paulo (11.253.503 pessoas) e Registro (54.261 pessoas), respectivamente, ainda de acordo com dados do IBGE (2010). Ao comparar os dados de Registro já apresentados anteriormente (quadro 42) e os da cidade de São Paulo, nota-se que as publicações seguem o mesmo padrão encontrado nas comparações anteriormente realizadas. Não há, portanto, diferença significativa no quantitativo ou relação entre maior cidade e maior quantidade de

publicações, já que Registro possui mais publicações que a capital do Estado.

Quadro 45: São Paulo – discussão de resultados

Categoria 1 - Doença	146 publicações
Categoria 2 – Ações da gestão local	19 publicações

Fonte: Análise fundamentada na página da Prefeitura de São Paulo no Facebook (2022)

Para finalizar as análises comparativas das categorias 1 e 2, têm-se as cidades de Araraquara e Bauru, que apresentaram – a partir de 2021 – gestões divergentes da pandemia de acordo com as medidas adotadas pelo Poder Executivo. O município de Araraquara é governado, desde 2016, pelo Prefeito Edson Antonio da Silva (PT). Já o município de Bauru foi governado, no primeiro ano de pandemia (2020), pelo Prefeito Clodoaldo Gazzetta (PSDB), e, posteriormente, a partir de 2021, pela Prefeita Suéllen Rosim (Patriota). Em 2021, enquanto a prefeitura de Araraquara chegou a decretar *lockdown* (o nível mais severo de distanciamento social) durante a pandemia, o executivo de Bauru buscava adotar medidas restritivas mais leves visando a retomada da economia.

A partir dos quadros 46 e 47, percebe-se que, de modo geral, as publicações referentes às categorias 1 e 2 seguem a tendência anteriormente apresentada. Assim, ambos os municípios apresentam maior quantidade de publicações quanto à primeira categoria, embora possuam quantitativos significativamente diversos. As publicações de Araraquara referentes à categoria 1 estão presentes, em sua maioria, nas subcategorias *sensibilização e educação* e *comunicação em tempo real*. Já as postagens da cidade de Bauru, principalmente a partir de 2021, estão contidas mais substancialmente na subcategoria *comunicação em tempo real*. Ao considerar o exercício de 2020, vê-se algumas postagens também nas subcategorias *sensibilização e educação* e *atenção*, mas ainda com predomínio na subcategoria *comunicação em tempo real*. As publicações das duas prefeituras na categoria 2 estão majoritariamente alocadas na subcategoria de *serviços governamentais*, como é possível observar no capítulo anterior.

Quadro 46: Araraquara – discussão de resultados

Categoria 1 - Doença	445 publicações
Categoria 2 – Ações da gestão local	95 publicações

Fonte: Análise fundamentada na página da Prefeitura de Araraquara no Facebook (2022)

Quadro 47: Bauru – discussão de resultados

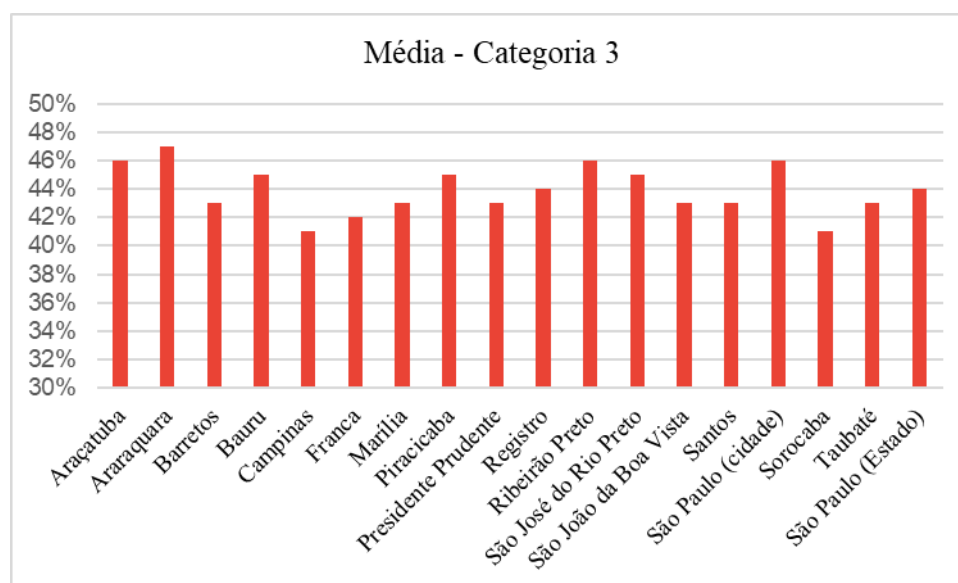
Categoria 1 - Doença	155 publicações
Categoria 2 – Ações da gestão local	15 publicações

Fonte: Análise fundamentada na página da Prefeitura de Bauru no Facebook (2022)

A partir disso, é possível inferir que essas padronizações entre as prefeituras e o Governo do Estado podem indicar também uma padronização acerca da comunicação pública em contexto de risco, uma vez que, de maneira geral, as publicações ficaram mais concentradas em fornecer informações “rápidas” por meio de boletins informativos com conteúdos principais sobre a situação imediata do município e de sensibilização da população sobre os aspectos principais da doença.

A interpretação dos resultados obtidos por meio da análise da categoria 3 foi desenvolvida de maneira divergente – a partir do cálculo da média dos elementos de comunicação pública digital, considerando todos os meses e todas as subcategorias. A apresentação desses resultados será apresentada dessa maneira (gráfico 1) a fim de obter um índice percentual das ocorrências dos elementos em questão acerca das informações disponibilizadas pelas respectivas prefeituras a partir de suas páginas no Facebook.

Gráfico 1: Análise percentual das médias obtidas na categoria 3



Fonte: Autoria própria (2022)

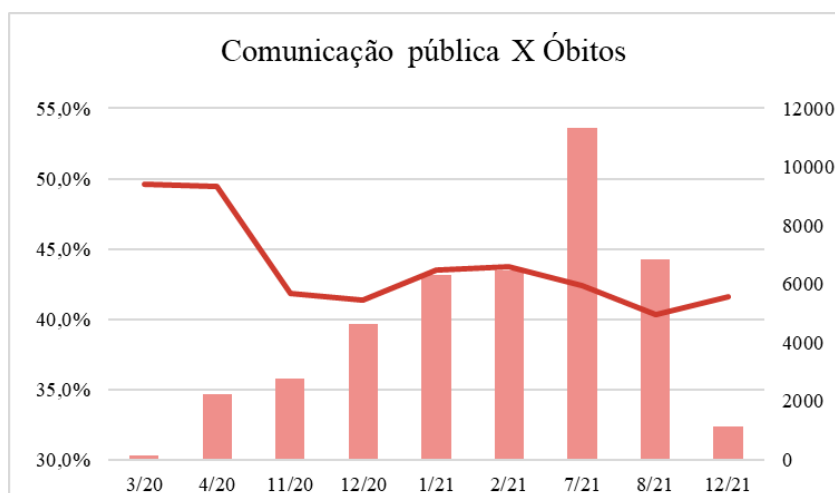
O cálculo foi realizado da seguinte forma: considerando o total de publicações em todos os meses, multiplicou-se esse valor por cinco, que corresponde à totalidade de subcategorias da categoria 3, ou seja, às possibilidades de ocorrência para cada uma das publicações, já que cada publicação poderia ser alocada em mais de uma subcategoria, sendo, no máximo, cinco. Posteriormente, houve a divisão entre a quantidade real de publicações (todas as ocorrências disponibilizadas nos quadros da categoria 3 no capítulo anterior) e as possibilidades totais de pontuação. Escrito de outra maneira:

$$\frac{\text{soma das ocorrências em todas as subcategorias}}{\text{total de publicações} \times 5}$$

Importante salientar que o gráfico 1 apresenta uma média dos resultados obtidos – e não resultados sobre a quantidade de publicações. Assim, nota-se que as médias referentes aos elementos de comunicação pública digital não obtiveram variações significativas, visto que exibem resultados que oscilam de 41% a 47%. Outro ponto que chama a atenção é o fato de não haver divergência significativa entre os dados do Governo de São Paulo em comparação aos dados de cidades do interior do estado, considerando recursos financeiros e humanos voltados para a comunicação, além das diferenças quanto à abrangência dos públicos prioritários.

Além disso, foi desenvolvido o gráfico 2, que compara a relação entre a quantidade de óbitos²⁴ do estado de São Paulo em cada um dos meses utilizados para o corpus desta pesquisa e a média mensal de todas as prefeituras e Governo do Estado obtida por meio do cálculo dos elementos de comunicação pública digital. Verifica-se, assim, a diminuição na ocorrência dos elementos de comunicação pública digital ao longo da pandemia, que não acompanha a quantidade de óbitos e a gravidade da pandemia no estado.

Gráfico 2: Relação entre os elementos de comunicação pública e óbitos



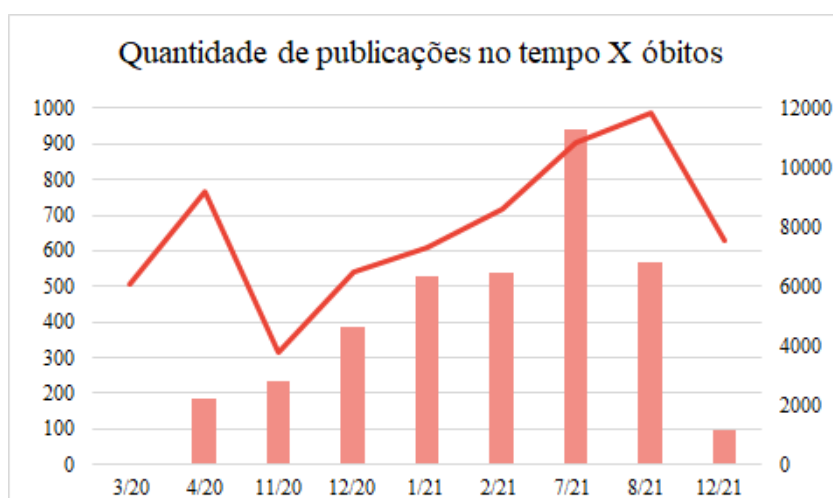
Fonte: Autoria própria (2022)

Já no gráfico 3, em que há uma comparação entre a quantidade de óbitos e a quantidade das publicações de todas as páginas analisadas ao longo do tempo, há uma similaridade partir do segundo mês analisado (novembro/2020). Desta forma, é possível

²⁴ Informações sobre óbitos foram obtidas no site da Secretaria de Governo do Estado de São Paulo. Disponível em: <seade.gov.br/coronavirus>.

observar que houve relação entre a gravidade da pandemia no Estado de São Paulo e a quantidade de publicações divulgadas pelos órgãos públicos citados anteriormente, pelo menos em parte do período analisado. Pode-se supor também que, como os períodos de análise foram selecionados de acordo com determinados acontecimentos, como as festas de fim de ano e o início da campanha de vacinação, mais esforços por parte do Executivo foram despendidos para comunicar nas redes sociais durante esses eventos que ocorreram durante a pandemia.

Gráfico 3: Relação entre quantidade de publicações no tempo e óbitos



Fonte: Autoria própria (2022)

Importante salientar, entretanto, que, como não foram analisados todos os meses de 2020 e 2021, não é possível afirmar categoricamente ou criar uma linha do tempo contínua sobre a quantidade de publicações e/ou os elementos de comunicação pública digital, uma vez que esses dados ficaram restritos ao período utilizado como recorte para este trabalho. Além disso, como já explicado anteriormente, não foi possível verificar informações a respeito de publicações que possam ter sido excluídas pelos órgãos englobados pelo *corpus* deste trabalho.

CONSIDERAÇÕES FINAIS

Após todas essas explicações, recorda-se que este estudo apresentou a comunicação pública em contexto digital como meio para promover a cidadania e a educação acerca de assuntos relacionados à saúde – no caso, informações sobre a pandemia da covid-19. Para isso, foi apresentado, primeiramente um panorama geral sobre comunicação, comunicação pública, comunicação pública digital, comunicação e promoção da saúde, comunicação e cidadania, coronavírus e Plano SP.

Mais adiante, foi realizado um recorte histórico da gripe espanhola à covid-19 de maneira a compreender de que forma a comunicação foi utilizada pelo poder público durante as crises sanitárias dos séculos XX e XXI. Além disso, foram discutidas questões que relacionam o tema à cidadania a fim de entender e buscar soluções visando uma comunicação mais engajada com os interesses coletivos. Neste cenário, também foram apresentados alguns trabalhos que exploraram temáticas envolvendo comunicação, saúde e cidadania com o objetivo de observar possíveis lacunas e aprendizados.

Outro ponto importante para o desenvolvimento teórico desta dissertação foi a realização da análise hermenêutica, visando compreender aspectos contextuais sobre os assuntos estudados, e da análise de conteúdo, a partir do *corpus* selecionado – as publicações do Governo do Estado de São Paulo e das prefeituras de 17 cidades-sedes das regiões do Plano SP no Facebook entre os meses de março de 2020, abril de 2020, novembro de 2020, dezembro de 2020, janeiro de 2021, fevereiro de 2021, julho de 2021, agosto de 2021 e dezembro de 2021.

Um aspecto interessante a ser levantado após as investigações efetuadas nesta dissertação é a percepção de uma ausência ou frequência pouco significativa de conteúdos que possibilitam a compreensão das realidades – histórica, social e econômicas – enfrentadas; de mensagens personificadas a fim de apresentar um personagem para o desenvolvimento de uma narrativa mais próxima do receptor; e de mensagens humanizadas a partir da apresentação de personagens e situações imaginativas para a promoção do entendimento de determinada experiência, que são aspectos considerados, segundo Eloisa Nos Aldás (2010), estratégias discursivas possíveis para promover a sensibilização sobre uma temática.

Nesse sentido, a autora aponta que a recuperação das bases históricas, o testemunho como parte importante para a representação do protagonista do acontecimento e as expressividades discursivas podem colaborar para a sensibilização uma vez que associam “o rigor informativo à personalização” (NOS ALDÁS, 2010, p. 121). Portanto, para a

pesquisadora, esses pontos atuam na construção de uma comunicação que caminha rumo à cidadania e à educação.

A autora explica que apresentar os problemas de determinada realidade, suas causas e propor soluções são os desafios da comunicação voltada para a educação, o que dialoga diretamente com os propósitos da comunicação pública. Nesse sentido, tal como a autora pontua, é importante adotar “a emoção necessária, através das possibilidades do discurso, para que os públicos lhe prestem atenção e as incorporem no seu pensamento e na sua atitude. Tudo isso, visando aos interesses coletivos, marcados pelas necessidades públicas e globais” (NOS ALDÁS, 2010, 114).

Considerando esses apontamentos, surge a ideia de relacionar as reflexões aqui realizadas sobre cidadania, a visão da autora e a comunicação para paz. Interdisciplinaridade que pode ser corroborada por Arévalo Salinas (2014), uma vez que a comunicação voltada para a cultura de paz busca refletir “a respeito dos problemas estruturais na sociedade; discutir sobre a possibilidade de oportunidades de transformação social; valorizar os diferentes pontos de vista, valores e culturas e estimular práticas de uma cidadania mais participativa e consciente da falta de justiça” (CABRAL et al., 2020, p. 186).

A partir dessa teorização e dos estudos de Raquel Cabral et al. (2020, p. 182), observa-se a necessidade em reconhecer a perspectiva crítica da comunicação como área pela qual se legitimam os interesses coletivos, e como “um campo de estudos que dinamiza a discussão sobre a manifestação (ou não) da violência a partir de dinâmicas comunicacionais”. Portanto, nessa linha de raciocínio, considera-se que, a partir da observância dos princípios promovidos pela comunicação pública, é admissível que haja uma forma estratégica para desnaturalizar violências que podem ser legitimadas pela desinformação ou omissão de informações de interesse público. Nesse contexto, observa-se possíveis linhas futuras de pesquisa nessa abordagem da comunicação pública em aproximação com a comunicação para paz visando atender a cidadania e fortalecendo os processos democráticos.

Além disso, verifica-se que os elementos de comunicação pública analisados neste trabalho foram desenvolvidos pelos órgãos públicos de forma que não houvesse – ou houvesse pouca – atenção para a transparência das relações políticas e econômicas acerca do cenário enfrentado no Estado durante a pandemia da covid-19. Publicações que se aproximam desse aspecto puderam ser observadas na subcategoria *relatórios*, que, por sua vez, não apresentou quantitativo elevado.

Essa questão sobre as presenças e as ausências nos discursos difundidos pela comunicação pública, assim como possíveis reflexões sobre a efetividade no diálogo com os cidadãos, perpassam as pesquisas de Marcus Pereira et al. (2018, p. 84), que aponta para o fato de que a “ampliação dos canais de interação entre parlamento e sociedade civil (...) não responde completamente à equação pela busca do fortalecimento democrático”, sendo necessário que haja, além da participação ativa da sociedade nesse diálogo, uma escuta atenta às demandas e aos *feedbacks* fornecidos por esses indivíduos.

Primordial destacar também que existem outros pontos relevantes para o aproveitamento das informações e da comunicação pelos receptores, como situação a econômica e as capacidades cognitivas dos indivíduos – um exemplo é dado por Christiana de Freitas (2016, p. 123 - 124), já que possibilitar a “acumulação de capital político pelos cidadãos implica oferecer os instrumentos necessários para o processo de apreensão [...] das várias linguagens utilizadas na gestão pública e nos processos decisórios, linguagens estas que regem o universo do campo político”.

Ademais, esses desafios acerca da comunicação pública digital perpassam a temática da democracia digital, que também possui determinadas problemáticas, como questões de esfera social, institucional, técnica e epistemológica, como explicam Sivaldo da Silva et al. (2016). Importante salientar também que as características da comunicação pública apresentadas nas discussões dos resultados e nas considerações finais deste trabalho podem indicar uma padronização acerca da comunicação de risco – que, no caso da pandemia, foi desenvolvida em um contexto nunca antes vivido, considerando os impactos da pandemia e a possibilidade de informar e sensibilizar por meio das redes sociais. Pode-se dizer, portanto, que essa comunicação pública em contexto de risco sanitário e de saúde foi desenvolvida sem precedentes. Dessa forma, há a possibilidade de possíveis linhas futuras de investigação de pesquisa que investiguem esses elementos.

Diante de tudo isso, o propósito deste trabalho foi analisar a comunicação pública no Plano SP, levando em consideração aspectos políticos, econômicos, sociais e sanitários, uma vez que são elementos indissociáveis às possíveis interpretações a serem realizadas sobre a temática, porém, sem entrar em uma dicotomia entre bem e mau no que diz respeito a aspectos e/ou interesses políticos.

Desta forma, considera-se que o problema de pesquisa, que buscava identificar como o Governo do Estado de São Paulo e as prefeituras municipais das cidades-sede dos setores estabelecidos pelo Plano SP utilizaram a comunicação pública para informar e sensibilizar a população sobre a pandemia de covid-19 em suas redes sociais digitais, foi

desenvolvido, conforme as explicações realizadas nas discussões dos resultados.

Entende-se também que o objetivo geral desta pesquisa foi atingido, na medida em que, inicialmente, objetivava-se compreender e analisar a comunicação pública desenvolvida no contexto do Plano SP por parte do Governo do Estado e regiões-sede para informar e sensibilizar a cidadania sobre a pandemia da covid-19, aspectos esses que foram desenvolvidos tanto no decorrer das análises de conteúdo, quanto nas explicações acerca dos resultados obtidos.

Além disso, especificamente, buscava-se pesquisar sobre a comunicação pública em contextos de epidemias e crises sanitárias que afetam a população e exigem a intervenção do Estado; pesquisar sobre aspectos históricos das últimas epidemias vividas pela humanidade e a forma como o poder público se comunicou com a população nessas ocasiões; e pesquisar sobre a comunicação pública desenvolvida pelos organismos e autoridades nacionais e internacionais de saúde em relação à covid- 19. Tendo em vista que esses temas foram desenvolvidos ao longo da pesquisa teórica e da análise hermenêutica de profundidade, considera-se que os objetivos específicos estabelecidos a princípio também foram efetuados.

A respeito das questões de pesquisa enumeradas na introdução deste trabalho, a primeira, que versava sobre a possibilidade de as informações disponibilizadas pelas redes sociais do Governo Estadual e das prefeituras municipais das cidades-sede dos setores estabelecidos pelo Plano SP não serem suficientemente aprofundadas para estabelecer um diálogo entre o poder público e a população, concretizou-se, o que pode ser observado pelas ausências identificadas nas análises e nas discussões dos resultados, assim como nas considerações finais a partir da proposta de uma comunicação pública voltada para promover o diálogo, a maior efetividade e a promoção da cidadania para com a população.

Já a segunda questão de pesquisa, que tratava sobre a possibilidade de as prefeituras que disponibilizaram conteúdos mais aprofundados e focados em sensibilizar a população possuírem melhores índices quanto aos elementos de comunicação pública digital, não pôde ser confirmada, uma vez que os resultados desses indicativos foram similares, com pouca variação percentual. Além disso, a partir dessa questão de pesquisa, repara-se que havia certa expectativa de que as subcategorias apresentassem maior variação de uma página para outra, o que também não ocorreu.

Por fim, diante do exposto no desenrolar deste trabalho, considera-se que a presente pesquisa pode contribuir para a área da comunicação pública ao propor reflexões; apresentar os resultados pretendidos; relacionar os dados encontrados com fatores

políticos, econômicos e sociais importantes para a realidade atual; e apontar a possibilidade de estudar a comunicação pública a partir da perspectiva da comunicação para paz, uma relação ainda pouco explorada. Importante salientar, ainda, que os temas, os dados obtidos, os resultados apresentados e as conclusões aqui dispostas não esgotam a temática da comunicação pública no contexto da pandemia da covid-19 e do Plano SP de retomada consciente da economia, possibilitando que outros pesquisadores explorem as demais vertentes sobre esse assunto e as lacunas eventualmente deixadas por esta dissertação.

Referências bibliográficas

ALMEIDA, Cristina Vaz de. Modelo de comunicação em saúde ACP: As competências de comunicação no cerne de uma literacia em saúde transversal, holística e prática. In: Lopes, C; Almeida, C. V.; **Literacia em saúde na prática**, p. 46 - 52. Lisboa: repositório ISPA, 2019. Disponível em: <<http://repositorio.ispa.pt/handle/10400.12/7662>>. Acesso em out. 2021.

AQUINO, Estela M. L. *et al.* Medidas de distanciamento social no controle da pandemia de COVID-19: potenciais impactos e desafios no Brasil. **Ciência & Saúde Coletiva**, [S.L.], v. 25, n. 1, p. 2423 - 2446, jun. 2020. FapUNIFESP (SciELO). Disponível em: <<https://www.scielo.br/j/csc/a/4BHTCFF4bDqq4qT7WtPhvYr/?format=pdf&lang=pt>>. Acesso em: jun. 2022.

BARDIN, Laurence. **Análise de Conteúdo**. São Paulo: Editora 70, 2016.

BRAGA, José Luiz. Interação como contexto da Comunicação. **Matrizes**. São Paulo, n. 1, p. 25 – 41, jul./dez.2012.

BRANDÃO, Elizabeth P. “Usos e Significados do Conceito Comunicação pública”. Trabalho apresentado ao Núcleo de Pesquisa Relações Públicas e Comunicação Organizacional do **VI Encontro dos Núcleos de Pesquisa da Intercom**, Brasília, set. 2006.

BERTOLLI FILHO, Cláudio. A gripe espanhola foi um negócio lucrativo. **Cadernos de História da Ciência**, [S.L.], v. 14, n. 2, p. 64-90, 30 abr. 2021. Cadernos de história da ciência. Disponível em: <<https://periodicos.saude.sp.gov.br/index.php/cadernos/article/view/34779>>. Acesso em: jun. 2022.

BUCKERIDGE, Marcos S.; PHILIPPI, Arlindo. Ciência e políticas públicas nas cidades: revelações da pandemia da Covid-19. **Estudos Avançados**, v. 34, n. 99, p. 141-156, 2020. Disponível em: <<https://doi.org/10.1590/s0103-4014.2020.3499.009>>. Acesso em 05 out. 2021.

CABRAL, R.; FERREIRA SILVA, C.H.; CALONEGO, R. e QUINCOSSES, C. Comunicação orientada para cultura de paz nas organizações: uma proposta de análise da comunicação organizacional digital de três empresas do Pacto Global no Brasil. **Revista Internacional de Relaciones Públicas**, Vol. X, Nº 19, 179-200, 2020. Disponível em: <<http://dx.doi.org/10.5783/RIRP-19-2020-10-179-200>>. Acesso em 20 ago. 2021.

CÂMARA, Rosana. Análise de conteúdo: da teoria à prática em pesquisas sociais aplicadas às organizações. **Revista Interinstitucional de Psicologia**, v. 6, n. 2, 179-191, 2013. Disponível em: <<http://pepsic.bvsalud.org/pdf/gerais/v6n2/v6n2a03.pdf>>. Acesso em 20 ago. 2021.

CAMPOS Filho, R. A peste, a gripe espanhola e a covid19 – geografizando as pandemias pelo mundo. *Élisée* – **Revista De Geografia Da UEG**, v. 9, n. 1, 2020.

Disponível em:

<<https://www.revista.ueg.br/index.php/elisee/article/view/10301>>. Acesso em ago 2021.

CHAMAS, C. Inovação, propriedade intelectual e acesso a medicamentos e vacinas: o debate internacional na pandemia da Covid-19. **Liinc**, v. 16, n.2, 2020. Disponível em: <<https://doi.org/10.18617/liinc.v16i2.5338>>. Acesso em ago. 2021.

CHIORO, Arthur et al. **Análise do desempenho da execução orçamentária e direção do gasto municipal, estadual e federal dos recursos extraordinários das fontes federal e estadual destinados ao enfrentamento da Pandemia do COVID-19 no Estado de São Paulo**. Escola Paulista de Medicina, Departamento de Medicina Preventiva, 2021. Disponível em: <<https://repositorio.unifesp.br/handle/11600/6087>>. Acesso em jun. 2022.

CIRINO, J.; TUZZO, S. Comunicação e saúde: mídia como agente social de saúde. In: Anais do **17º Congresso de Ciências da Comunicação** na Região Centro-Oeste, Campo Grande, 2015. Disponível em: <<https://www.portalintercom.org.br/anais/centrooeste2015/resumos/R46-0235-1.pdf>>. Acesso em ago. 2021.

COSTA, Mariella Silva Oliveira. Comunicar saúde: uma perspectiva teórica. In: Anais do **XIV Congresso da Associação LatinoAmericana de Pesquisadores em Comunicação (ALAIC)**, San José - Costa Rica, 2018. Disponível em: <https://ddd.uab.cat/pub/caplli/2020/236508/comsalamelat_a2020p348.pdf>. Acesso em ago. 2021.

CUNHA, Simone Evangelista; GARCIA, Marcelo. O tempo do medo versus o tempo da ciência: disputas discursivas sobre a epidemia de vírus Zika e microcefalia no Brasil. **Comunicação e Sociedade**, Braga, Portugal, v. 35, p. 93-112, 2019. Disponível em: <<https://www.arca.fiocruz.br/handle/icict/35895>>. Acesso em ago. 2021.

DOLIVEIRA, S.; GONZAGA, C.; SOARES, S.; FRANCO, L.; MASSUGA, F. A pandemia da Covid-19 e o contexto brasileiro: uma análise SWOT. **Liinc**, v. 16, n. 2, 2020. Disponível em: <<https://doi.org/10.18617/liinc.v16i2.5237>>. Acesso em ago. 2021.

DUARTE, Jorge. 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. p. 121 – 134.

DUARTE, Jorge. Sobre a emergência do(s) conceito(s) de Comunicação pública. In: Kunsch, Margarida Maria Krohling. (org) **Comunicação Pública, Sociedade e Cidadania**. Editora Difusão, 1 ed, 2011.

Duarte, Jorge. **Comunicação pública: estado, mercado, sociedade e interesse público**. São Paulo: Editora Atlas S.A, 2012.

EMERICH, Tatiana Breder et al. Necessidades de saúde e direito à comunicação em tempos de midiaticização. **Revista Eletrônica de Comunicação, Informação e**

Inovação em Saúde, Rio de Janeiro, v. 10, n. 4, p. 1- 12, out./dez. 2016. Disponível em: <<https://www.reciis.icict.fiocruz.br/index.php/reciis/article/view/1065>>. Acesso em out. 2021.

ESPANHA, Rita. A literacia em saúde e a comunicação de risco em saúde pública. **Open Edition Journals** – comunicar a saúde – fundamentos e práticas para uma melhor saúde, v. 15, n. 29, 2020. Disponível em: <<https://journals.openedition.org/cp/11303>>. Acesso em 20 ago. 2021.

FERREIRA, Michelle. **Comunicação pública e cidadania: um estudo exploratório na unidade do poupatempo Bauru (SP)**. 2009. 182 f. Dissertação (mestrado) - Universidade Estadual Paulista, Faculdade de Arquitetura, Artes e Comunicação, 2009. Disponível em: <<http://hdl.handle.net/11449/89390>>. Acesso em out 2021.

FRANÇA, Vera V.; SIMÕES, Paula G. **Curso básico de Teorias da Comunicação**. 1 ed. Belo Horizonte: Autêntica Editora. 2016.

G1 SP. Restrições contra a Covid chegam ao fim em SP nesta segunda com liberação de shows em pé, baladas e 100% das torcidas nos estádios, **G1**, 2021. Disponível em: <<https://g1.globo.com/sp/sao-paulo/noticia/2021/10/31/restricoes-contra-a-covid-chegam-ao-fim-em-sp-nesta-segunda-com-liberacao-de-shows-em-pe-baladas-e-100percent-das-torcidas-nos-estadios.ghtml>>. Acesso em 24 nov. 2021.

FREITAS, Christiana Soares de. Mecanismos de Dominação Simbólica nas Redes de Participação – Política Digital. In: (ORG), Sivaldo Pereira da Silva *et al.* **Democracia digital, comunicação política e redes: teoria e prática**. Rio de Janeiro: Folio Digital, 2016. p. 111-135. Disponível em: <<http://livro.democraciadigital.org.br/files/2017/05/Democracia-Digital.pdf>>. Acesso em: jun. 2022.

GALHARDI, Cláudia Pereira et al. Fato ou Fake? Uma análise da desinformação frente à pandemia da Covid- 19 no Brasil. **Ciência & Saúde Coletiva**, v. 25, p. 4201 – 4210, 2020. Disponível em: <<https://doi.org/10.1590/1413-812320202510.2.28922020>>. Acesso em 30 set. 2021.

GAMA NETO, Ricardo Borges. IMPACTOS DA COVID-19 SOBRE A ECONOMIA MUNDIAL. **Boletim de Conjuntura**, Boa Vista, v. 2, n. 5, p. 113-127, 2020. Disponível em: <<https://revista.ioles.com.br/boca/index.php/revista/article/view/134/133>>. Acesso em: jun. 2022.

GARCIA, A.; GOMES, M. O papel da comunicação: a utilização das redes sociais nos cuidados de saúde primários. **Comunicação & Sociedade**, p. 197-217, 2020. Disponível em: <[https://doi.org/10.17231/comsoc.0\(2020\).2747](https://doi.org/10.17231/comsoc.0(2020).2747)>. Acesso em out. 2021.

GARCIAS, Carlos et. al. O engajamento dos usuários do Facebook em relação à comunicação da Covid-19: uma análise da Prefeitura Municipal de Curitiba (Paraná, Brasil). **Liinc**, v. 16, n. 2, 2020. Disponível em: <<https://doi.org/10.18617/liinc.v16i2.5353>>. Acesso em 20 ago. 2021.

GARCIA, Marcelo Pereira. **Disseram por aí: deu zika na rede! Boatos e produção de sentidos sobre a epidemia de zika e microcefalia nas redes sociais**. 2017. 237 f. Dissertação (Mestrado em Informação Científica e Tecnológica em Saúde) - Fundação Oswaldo Cruz, Instituto de Comunicação e Informação Científica e Tecnológica em Saúde, Rio de Janeiro, 2017.

GARCIA, M. P.; CARDOSO, J. M. Deu Zika na Rede: uma análise sobre a produção de sentidos sobre a Epidemia de Zika e Microcefalia no Facebook. **Revista Mídia E Cotidiano**, v. 13, n. 1, p. 187-211, 2019. Disponível em: <<https://periodicos.uff.br/midiaecotidiano/article/view/28138>>. Acesso em ago. 2021.

GERHARDT, Tatiana Engel; SILVEIRA, Denise Tolfo. **Métodos de Pesquisa**. 1 ed. Porto Alegre: Editora da UFRGS, 2009.

GRANATO, Mariany Schievano. **Qualidade da informação nos portais eletrônicos governamentais brasileiros: análise da Comunicação pública sobre os direitos da pessoa com deficiência**. 2015. 102 f. Dissertação (mestrado) - Universidade Estadual Paulista Julio de Mesquita Filho, Faculdade de Arquitetura, Artes e Comunicação, 2015. Disponível em: <<http://hdl.handle.net/11449/136680>>. Acesso em 20 ago. 2021.

GOULART, A. H.; MUÑOZ, I. K. Desinformação e pós-verdade no contexto da pandemia da Covid-19: um estudo das práticas informacionais no Facebook. **Liinc**, v. 16, n. 2, 2020. Disponível em: <<https://doi.org/10.18617/liinc.v16i2.5397>>. Acesso em out. 2021.

GOVERNO DO ESTADO DE SÃO PAULO (Estado). Decreto nº 64.994, de 28 de maio de 2020. São Paulo, SP. Disponível em: <<http://www.legislacao.sp.gov.br/legislacao/dg280202.nsf/5fb5269ed17b47ab83256c fb00501469/35ea1f3341 ab9b9c83258577004cd65e?OpenDocument&Highlight=0,64.994>>. Acesso em 24 nov. 2021.

HASTENREITER Filho, H. N. COVID-19: Um Olhar para a Pandemia a Partir do Confronto Entre Informações Demandadas e Comunicação Governamental no Brasil. **NAU Social**, v. 11, n. 20, p. 203 – 210, 2020. Disponível em: <<https://doi.org/10.9771/ns.v11i20.36590>>. Acesso em set 2021.

IBGE. **IBGE São Paulo**. Disponível em: <<https://cidades.ibge.gov.br/brasil/sp/panorama>>. Acesso em: jun. 2022.

JASKULSKI, P. R.; JASKULSKI, M. R.; GUILHERMANO, L. G. Comparação entre as pandemias de gripe de 1918 e 2009 na perspectiva do Hospital São Vicente de Paulo em Passo Fundo, Rio Grande do Sul. **Scientia medica**, v. 22, n. 3, p. 169-174, 2012. Disponível em: <<https://revistaseletronicas.pucrs.br>>. Acesso em ago 2021.

KIND, Luciana; CORDEIRO, Rosineide. Narrativas sobre a morte: a gripe espanhola e a covid-19 no Brasil. **Psicologia & Sociedade**, v. 32, 2020. Disponível em: <<https://doi.org/10.1590/1807-0310/2020v32240740>>. Acesso em 16 set. 2021.

KLAJMAN, C. A Gripe sob a ótica da História Ecológica: um estudo comparativo entre as pandemias de 1918 e 2009. **História Revista**, v. 20, n. 3, p. 118–137, 2016. Disponível em: <<https://doi.org/10.5216/hr.v20i3.36909>>. Acesso em out. 2021.

KUMAR, S., Xu, C.; GHILDAYAL, N. et al. Eficácia da mídia social como uma resposta humanitária para mitigar a epidemia de influenza e a pandemia de COVID-19. **Ann Oper Res**, 2021. Disponível em: <<https://doi.org/10.1007/s10479-021-03955-y>>. Acesso em: out. 2021.

LIMA, Paulo et. al. Redes sociais como ferramentas de transparência em tempos de Covid-19 – uma análise das publicações dos boletins epidemiológicos do estado de Alagoas. **Filosofia da Informação**, v. 7, n. 2, 2021. Disponível em: <<http://revista.ibict.br/fiinf/article/view/5650>>. Acesso em 20 ago. 2021.

LINDENMEYER L; MARTINS CM. Comunicação e saúde nos manuais dos organismos internacionais para situações de emergência e desastre: intervenção e hegemonia. **Interface Comun Saúde Educ**, n. 19, p. 299–310, 2015. Disponível em: <<https://doi.org/10.1590/1807-57622013.0976>>. Acesso em: out. 2021.

LOPES, Ivonete da Silva; Leal, Daniela de Ulysséa. Entre a pandemia e o negacionismo: a comunicação de riscos da Covid-19 pelo governo brasileiro. **Chasqui: Revista Latinoamericana de Comunicación**, n. 145, 2020, p. 261-280. Disponível em: <<https://revistachasqui.org/index.php/chasqui/article/view/4350>>. Acesso em set. 2021.

MADUREIRA, L. T.; MARQUES, C. G. A Comunicação em saúde na Era das redes sociais. In: C. G. Marques, A. Nata, E. F. Brou, E. R. Lopes, F. Pedro, & P. P. Almeida (Ed.), **Tomar: Instituto Politécnico de Tomar. Atas da XI Semana de Gestão. Rumos Estratégicos: Começar e Recomeçar**, p. 41 - 48, 2016.

MALIN, Ana Maria Barcellos et. al. Covid-19: acesso à informação pública no Brasil – Relatório de Pesquisa. **Liinc**, v. 16, n. 2, 2020. Disponível em: <<https://doi.org/10.18617/liinc.v16i2.5370>>. Acesso em 20 ago. 2021.

MATOS, H.; NOBRE, G. F. Capacitação em Comunicação pública e em Comunicação Política: democratizando as habilidades parlamentares civis. **Revista Mídia E Cotidiano**, v. 5, n. 5, 2015. Disponível em: <<https://doi.org/10.22409/ppgmc.v5i5.9721>>. Acesso em out 2021.

MASSMANN, P. B. Os sentidos da pandemia de covid-19 na disputa à prefeitura da cidade de São Paulo: um olhar jurídico-discursivo sobre os planos de governo. **Leitura**, [S. l.], n. 69, p. 480–494, 2021. Disponível em: <<https://www.seer.ufal.br/index.php/revistaleitura/article/view/12022>>. Acesso em: 12 jul. 2022.

MCCOMBS, Maxwell. Um Panorama da Teoria do Agendamento, 35 anos depois de sua formulação. [Entrevista cedida a] José Afonso da Silva Junior, Pedro Paulo Procópio, Mônica dos Santos Melo. Intercom – **Revista Brasileira de Ciências da Comunicação**, São Paulo, v.31, n.2, p. 205 – 221, jul./dez. 2008.

MELO, C.; CABRAL, S. Pandemias e comunicação: uma avaliação experimental. **Revista de Administração Pública**, v. 54, n. 4, p. 735 – 757, 2020. Disponível em:

<<https://bibliotecadigital.fgv.br/ojs/index.php/rap/article/view/81883>>. Acesso em: out. 2021.

MIOLA, E.; MARQUES, F. P. J. Comunicação pública do Ministério da Saúde no Facebook: uma análise das campanhas contra o *Aedes aegypti* no “verão do Zika.” **Revista Eletrônica de Comunicação, Informação e Inovação em Saúde**, v. 14, n. 1, p. 34 – 50, 2020. Disponível em: <<https://doi.org/10.29397/reciis.v14i1.1802>>. Acesso em ago 2021.

MIRANDA, Amanda Souza de. O Saber Médico e o Jornalismo Especializado Em Saúde: Como Uma Epidemia Se Torna Notícia. **Revista eletrônica de comunicação, informação & inovação em saúde**, v. 11, n. 2, 2017. Disponível em: <<https://www.reciis.icict.fiocruz.br/index.php/reciis/article/view/1291>>. Acesso em ago 2021.

MOTTA, J. R. **Comunicação pública e campanhas nacionais de vacinação em contexto de midiatização: as estratégias comunicacionais do Ministério da Saúde na crise da cobertura vacinal de 2018**. 2020. 320 f. Dissertação (Mestrado em Comunicação) - Universidade Federal de Goiás, Goiânia, 2020.

NOS ALDÁS, Eloísa. Repensar e reaprender a comunicação para uma cidadania cosmopolita. In: JALAL, Vahideh R. R. (Org.). **Estudos para a paz**, Aracajú: Editora Criação, 2010, p. 113 – 128.

ORTEGA, Francisco; BEHAGUE, Dominique P. O que a medicina social latino-americana pode contribuir para os debates globais sobre as políticas da Covid-19: lições do Brasil. **Physis: Revista de Saúde Coletiva** v. 30, n. 2, 2020. Disponível em: <<https://doi.org/10.1590/S0103-73312020300205>>. Acesso em 29 jul. 2020.

PEREIRA, Marcus Abílio Gomes *et al.* Representação Política E Internet: uso das tics por membros do parlamento brasileiro. **Revista Política Hoje**, Si, v. 27, n. 1, p. 83-104, 2018. Disponível em: <<https://periodicos.ufpe.br/revistas/politica hoje/article/view/234871/30896>>. Acesso em: jun. 2022.

NASCIMENTO, Dilene Raimundo do. As campanhas de vacinação contra a poliomielite no Brasil (1960- 1990). **Ciência & Saúde Coletiva**, vol. 16, n. 2, 2011. Disponível em: <link.gale.com/apps/doc/A255178815/AONE?u=capes&sid=bookmark-AONE&xid=52f691a8>. Acesso em 8 nov. 2021.

RADFAHRER, Luli; GURGEL, Dani. Plano São Paulo, Estratégia Para Uma Datacracia: O Algoritmo Que Comanda A Reabertura Do Estado De São Paulo Em Meio À Pandemia De Covid-19. **XIII Simpósio Nacional da Abciber: Virtualização da vida: futuros imediatos, tecnopolíticas e reconstrução do comum no cenário pós-pandemia**, Rio de Janeiro, dez. 2020. Disponível em: <<https://www.eca.usp.br/acervo/producao-academica/003026853.pdf>>. Acesso

em: jun. 2022.

RAMOS, G.; VIEITES, Y.; JACOB, J.; ADRADE, E. B. Orientação política e apoio ao isolamento social durante a pandemia da COVID-19: evidências do Brasil. **Revista de Administração Pública**, v. 54, n. 4, p. 697 – 713, 2020. Disponível em: <<https://bibliotecadigital.fgv.br/ojs/index.php/rap/article/view/81881>>. Acesso em out. 2021.

RANGEL-S, Maria Ligia. Epidemia e mídia: sentidos construídos em narrativas jornalísticas. **Saúde e sociedade**, v. 12, n. 2, p. 5–17, 2013.

REYES JUNIOR, Edgar; DIAS, Fagner Oliveira; CORDOVA, Caroline; SAAB, Flávio; TORLIG, Eloisa. CONFLITO ENTRE ECONOMIA E SAÚDE? O CASO DA COVID-19 NO BRASIL. **Revista Gestão Organizacional**, [S.L.], v. 14, n. 1, p. 378-389, 29 dez. 2020. Revista Gestao Organizacional. Disponível em: <<https://bell.unochapeco.edu.br/revistas/index.php/rgo/article/view/5486>>. Acesso em: jun. 2022.

RIBEIRO, Anna Cristina; MARQUES, Maria Cristina; MOTA, André. A gripe espanhola pela lente da história local: arquivos, memória e mitos de origem em Botucatu, SP, Brasil, 1918. **Interface - Comunicação, Saúde, Educação**, v. 24, 2020. Disponível em: <<https://doi.org/10.1590/Interface.190652>>. Acesso em 26 ago. 2021.

RIVAS, Diana et. al. Exposição na mídia social, percepção de risco, comportamentos preventivos e atitudes durante a epidemia de COVID-19 em La Paz, Bolívia: Um estudo transversal. **Journal Pone**, v. 16, n. 1, 2021.

RODRIGUES, Raphaela Rezende Nogueira; GRISOTTI, Márcia. Comunicando sobre Zika: recomendações de prevenção em contextos de incertezas. **Interface - Comunicação, Saúde, Educação**, v. 23, 2019. Disponível em: <<https://doi.org/10.1590/Interface.190140>>. Acesso em 5 nov. 2021.

ROLANDO, Stefano. A dinâmica evolutiva da Comunicação pública. In: Kunsch, Margarida Maria Krohling.(org) **Comunicação Pública, Sociedade e Cidadania**. Editora Difusão, 1 ed, 2021.

ROSSETTO, Maíra. Comunicação para promoção da saúde: as campanhas adversas à tuberculose no Brasil. **Revista de Enfermagem da UFSM**. Santa Maria. v. 7, n.1, p. 18-28, 2017. Disponível em: <<https://periodicos.ufsm.br/reufsm/article/view/22801>>. Acesso em ago 2021.

RZYMSKI, P. et al. As Estratégias para Apoiar a Vacinação COVID-19 com Comunicação Baseada em Evidências e Combate à Desinformação. **Vaccines**, 9, 109, 2021. Disponível em: <<https://doi.org/10.3390/vaccines9020109>>. Acesso em out. 2021.

ROTHBERG, Danilo. Acesso à informação, política digital e sustentabilidade ambiental no Brasil. **Revista FAMECOS**, v. 25, n. 3, 2018. Disponível em: <<https://doi.org/10.15448/1980-3729.2018.3.28376>>. Acesso em 20. ago. 2021.

SÃO PAULO. DO PORTAL DO GOVERNO. Governo de SP prorroga fase de transição até 15 de julho. Disponível em: <<https://www.saopaulo.sp.gov.br/noticias-coronavirus/governo-de-sp-prorroga-fase-de-transicao-ate-15-de-julho/>>. Acesso em: 24 nov. 2021.

SÃO PAULO, Governo do Estado. **Governo do Estado de São Paulo**: secretaria de governo. Secretaria de Governo. Disponível em: <seade.gov.br/coronavirus>. Acesso em: jun. 2022

SÃO PAULO. **Plano São Paulo**: retomada consciente. 2020. Elaborado pelo Governo do estado de São Paulo. Disponível em: <<https://www.saopaulo.sp.gov.br/planosp/>>. Acesso em: 20 ago. 2021.

SILVA, C. M. et. al. A Pandemia de COVID-19: Vivendo no Antropoceno. **Revista Virtual de Química**, v. 12, n. 4, 2020. Disponível em: <<http://static.sites.s bq.org.br/rvq.s bq.org.br/pdf/RVq070720-a8.pdf>>. Acesso em 03 de nov. 2020.

SILVA, Denise Teresinha. Pensando a comunicação sob o viés da cidadania ativa e criativa. In: Anais do 41º **Congresso Brasileiro de Ciências da Comunicação** na Região Sul; Joinville, Santa Catarina: Intercom, 2018. Disponível em: <<https://portalintercom.org.br/anais/nacional2018/resumos/R13-2318-1.pdf>>. Acesso em out. 2021.

SILVA, M. R. da; VICENTIN, I. C. Práticas de comunicação da governança pública em municípios brasileiros por intermédio de portais governamentais. **R. Tecnol. Soc.** v. 14, n. 30, p. 176-201, jan./abr. 2018. Disponível em: <<https://revistas.utfpr.edu.br/rts/article/viewFile/5808/4908>>. Acesso em ago. 2021.

SILVA, Sivaldo et. al. Concepções, debates e desafios da democracia digital. In: (ORG), Sivaldo Pereira da Silva *et al.* **Democracia digital, comunicação política e redes**: teoria e prática. Rio de Janeiro: Folio Digital, 2016. p. 17-37. Disponível em: <<http://livro.democraciadigital.org.br/files/2017/05/Democracia-Digital.pdf>>. Acesso em: jun. 2022.

SODRÉ, Francis. Epidemia de Covid-19: questões críticas para a gestão da saúde pública no Brasil. **Trabalho, Educação e Saúde**, v. 18, n. 3, 2020. Disponível em: <<https://doi.org/10.1590/1981-7746-sol00302>>. Acesso em 8 nov. 2021.

SØRENSEN K, Okan O, Kondilis B, Levin-Zamir D. Mudando a marca do distanciamento social para o distanciamento físico: clamando por uma mudança no vocabulário de promoção da saúde para melhorar a comunicação clara durante uma pandemia. **Promoção da saúde global**, v. 28, n. 1, p. 5 -14, 2021.

TAVARES, Amarílis *et al.* Proteção Social COVID-19: a resposta do Brasil e das maiores economias da América Latina. **Revista Nau Social: Fórum DEMOCRACIA, POLÍTICAS PÚBLICAS & COVID-19**, Si, v. 11, n. 20, p. 111-129, maio/out. 2020. Disponível em: <<https://periodicos.ufba.br/index.php/nausocial/article/view/36599/21017>>.

Acesso em: jun. 2022.

TCE SP. **Pandemia consome quase R\$ 12 bi dos cofres do Governo e dos municípios em 2021.** 2022. Disponível em: <<https://www.tce.sp.gov.br/6524-pandemia-consome-quase-r-12-bi-cofres-governo-e-municipios-2021>>. Acesso em: jun. 2022.

TEIXEIRA, Adriana; SANTOS, Rogério Da Costa. Notícias falsas colocam a vida humana em risco: a controvérsia da campanha de vacinação contra febre amarela no Brasil. **RECIIS, revista eletrônica de comunicação, informação & inovação em saúde**, v. 14, 2020. Disponível em: <<https://www.reciis.icict.fiocruz.br/index.php/reciis/article/view/1979>>. Acesso em ago 2021.

TRINDADE E. L.; FORTES I. G. Gripe Espanhola e SARS-CoV-2: cem anos de diferença que nos igualam. **Revista Eletrônica Acervo Científico**, v. 28, 2021. Disponível em: <<https://doi.org/10.25248/reac.e7758.2021>>. Acesso em out. 2021.

VERONESE, Marília; GUARESCHI, Pedrinho. Hermenêutica de Profundidade na pesquisa social, **Ciências Sociais Unisinos**, v. 42, n. 2, p. 85 – 93, 2006. Universidade do Vale do Rio dos Sinos São Leopoldo, Brasil. Disponível em: <<https://www.redalyc.org/pdf/938/93842201.pdf>>. Acesso em 20 ago. 2021.

VIANA, João Pedro Teixeira de Faria; TORRES JÚNIOR, José Kleider Franco. CONFLITO ENTRE O DIREITO DE ACESSO À SAÚDE E LIBERDADE DE LOCOMOÇÃO E SUAS IMPLICAÇÕES NA PANDEMIA DE COVID-19. **Revista Juris Ini Toledo**, Araçatuba, v. 6, n. 1, p. 226-245, jan./mar. 2021. Disponível em: <<http://ojs.toledo.br/index.php/direito/article/view/3701/673>>. Acesso em: jun. 2022.

VILLELA, Edlaine Faria de Moura. “Comunicação de Risco Versus Comunicação de Crise Na Saúde Pública: o Discurso Das Autoridades Diante de Uma Epidemia de Dengue.” **RECIIS, revista eletrônica de comunicação, informação & inovação em saúde**, v. 10, n.4, (2016). Disponível em: <<https://www.arca.fiocruz.br/handle/icict/17002>>. Acesso em ago 2021.

VILLELA, Edlaine Faria de Moura, Delsio Natal. Mídia, saúde e poder: um jogo de representações sobre dengue. **Saúde e sociedade**, v. 23, n. 3, p. 1007–1017, 2014. Disponível em: <<https://www.scielo.br/j/sausoc/a/rtvLNnbVwYFwR8wK7HTjRms/abstract/?lang=pt>> Acesso em ago 2021.

WEBER, Maria Helena. Estratégias da comunicação de Estado e a disputa por visibilidade e opinião. In: Kunsch, Margarida Maria Krohling (Org) **Comunicação Pública, Sociedade e Cidadania**. Editora Difusão, 1 ed, 2011.

XAVIER, Fernando *et al.* Análise de redes sociais como estratégia de apoio à vigilância em saúde durante a Covid-19. **Estudos Avançados**, [S.L.], v. 34, n. 99, p. 261-282, ago. 2020. FapUNIFESP (SciELO). Disponível

em: <<https://www.scielo.br/j/ea/a/mJdn8gkLSwfqBgXNvnfnQFg/abstract/?lang=pt>>.
Acesso em: jun. 2022.

ANEXO I – Tabelas desenvolvidas para a análise de conteúdo

Cidades/ categorias	Subcategorias/ meses	Araçatuba									Araraquara								
		3/20	4/20	11/20	12/20	1/21	2/21	7/21	8/21	12/21	3/20	4/20	11/20	12/20	1/21	2/21	7/21	8/21	12/21
Categoria 1 - Doença	Sensibilização e educação	9	1	14	18	16	19	9	11	6	15	32	-	-	3	26	40	38	30
	Atenção	6	3	-	3	3	2	2	1	-	7	-	-	-	1	3	1	1	-
	Comunicação em tempo real	9	25	20	19	22	33	25	30	18	4	32	14	31	30	29	25	32	30
	Pedido de suporte para ações sociais	-	2	1	1	-	2	4	3	-	4	8	-	-	-	1	6	1	1
Categoria 2 - Ações da gestão local	Apresentação de funcionários e voluntários	-	-	-	-	-	-	-	-	-	4	4	-	1	-	3	-	-	-
	Segurança pública	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	2	-	-	-	-	-	-	-
	Mensagens de compaixão	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	-	-	-
	Relatórios de atividades	-	-	-	-	-	-	2	1	1	2	6	-	-	-	-	5	4	-
	Serviço governamental	3	7	4	-	-	-	4	1	4	11	30	-	2	1	4	-	-	14
Categoria 3 - Elementos de Comunicação pública Digital	Antecedentes	27	28	39	41	41	56	46	47	29	48	114	14	35	35	66	77	76	75
	Metas	18	15	21	22	19	23	19	16	10	43	79	-	3	5	39	52	40	49
	Públicos beneficiados	1	3	2	-	-	5	7	3	4	6	28	-	3	1	4	6	2	1
	Informações legais	1	3	-	1	3	2	2	1	-	1	2	-	-	1	2	1	1	-
	Cenário político/parcerias	20	37	23	22	25	38	36	35	24	32	78	14	34	31	40	39	38	45

Cidades/ categorias	Subcategorias/ meses	Barretos									Bauru								
		3/20	4/20	11/20	12/20	1/21	2/21	7/21	8/21	12/21	3/20	4/20	11/20	12/20	1/21	2/21	7/21	8/21	12/21
Categoria 1 - Doença	Sensibilização e educação	2	-	-	-	5	9	18	27	8	4	-	-	2	-	-	-	-	-
	Atenção	2	-	-	-	-	1	-	-	-	6	6	-	-	-	-	-	-	-
	Comunicação em tempo real	12	21	-	2	16	21	20	21	20	7	19	1	5	24	27	23	21	4
	Pedido de suporte para ações sociais	1	1	-	-	-	-	-	-	-	1	5	-	-	-	-	-	-	-
Categoria 2 - Ações da gestão local	Apresentação de funcionários e voluntários	-	-	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
	Segurança pública	-	-	-	-	-	-	1	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-
	Mensagens de compaixão	-	-	-	-	2	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
	Relatórios de atividades	-	2	-	-	5	2	3	2	-	2	3	-	1	-	-	-	-	-
	Serviço governamental	5	1	-	-	1	3	-	1	-	3	4	-	-	-	-	-	1	-
Categoria 3 - Elementos de Comunicação pública Digital	Antecedentes	22	25	-	2	29	27	42	51	28	24	37	1	8	24	27	23	22	4
	Metas	10	2	-	-	7	15	17	28	8	13	16	-	2	-	-	-	-	-
	Públicos beneficiados	-	4	-	-	-	4	-	-	-	2	12	-	-	-	-	-	1	-
	Informações legais	5	-	-	-	1	1	-	-	-	8	6	-	-	-	-	-	-	-
	Cenário político/parcerias	19	25	-	2	24	28	20	22	20	15	33	1	6	24	27	23	21	4

Cidades/ categorias	Subcategorias/ meses	Campinas									Franca								
		3/20	4/20	11/20	12/20	1/21	2/21	7/21	8/21	12/21	3/20	4/20	11/20	12/20	1/21	2/21	7/21	8/21	12/21
Categoria 1 - Doença	Sensibilização e educação	3	3	30	27	24	15	25	21	15	3	11	-	5	1	7	30	38	29
	Atenção	4	-	-	1	1	1	1	-	-	1	-	-	-	1	-	-	-	-
	Comunicação em tempo real	2	-	20	18	21	21	21	23	7	3	12	1	33	31	29	30	30	20
	Pedido de suporte para ações sociais	1	3	-	1	-	-	-	-	-	-	2	-	-	-	-	1	-	-
Categoria 2 - Ações da gestão local	Apresentação de funcionários e voluntários	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	1
	Segurança pública	-	-	-	-	1	-	-	1	-	-	-	-	-	-	2	3	1	-
	Mensagens de compaixão	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-
	Relatórios de atividades	-	2	-	1	-	1	1	1	-	-	-	-	-	-	2	4	2	1
	Serviço governamental	3	-	-	-	-	-	-	2	-	2	3	-	-	-	-	5	-	-
Categoria 3 - Elementos de Comunicação pública Digital	Antecedentes	13	8	50	48	45	38	48	48	23	9	28	1	38	33	41	77	72	46
	Metas	11	7	30	30	26	17		25	16	10	16	-	4	2	10	42	42	26
	Públicos beneficiados	1	-	-	-	-	-	-	1	1	1	5	-	-	-	-	5	-	-
	Informações legais	3	-	-	1	1	1	-	-	-	3	-	-	-	1	2	-	1	-
	Cenário político/parcerias	9	5	20	21	23	23	23	27	8	7	17	1	34	32	33	42	30	21

Cidades/ categorias	Subcategorias/ meses	Marília									Piracicaba								
		3/20	4/20	11/20	12/20	1/21	2/21	7/21	8/21	12/21	3/20	4/20	11/20	12/20	1/21	2/21	7/21	8/21	12/21
Categoria 1 - Doença	Sensibilização e educação	9	22	-	4	6	20	35	29	15	9	10	-	6	6	21	24	27	10
	Atenção	1	1	-	-	1	-	-	-	-	2	3	-	1	3	-	-	-	-
	Comunicação em tempo real	23	30	10	31	29	31	26	26	23	11	16	-	-	28	34	40	41	17
	Pedido de suporte para ações sociais	-	-	-	-	1	-	3	-	-	2	-	-	-	-	1	1	-	-
Categoria 2 - Ações da gestão local	Apresentação de funcionários e voluntários	-	2	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-
	Segurança pública	-	-	-	2	-	-	-	-	-	-	1	-	-	5	4	1	1	-
	Mensagens de compaixão	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
	Relatórios de atividades	-	-	-	-	-	-	-	-	-	10	7	-	-	5	2	4	1	-
	Serviço governamental	6	15	-	-	1	1	1	-	-	3	9	-	2	1	-	-	-	-
Categoria 3 - Elementos de Comunicação pública Digital	Antecedentes	39	70	10	37	38	52	66	55	38	37	47	-	8	48	62	70	70	27
	Metas	20	30	-	4	10	31	40	29	15	16	26	-	8	17	26	26	27	10
	Públicos beneficiados	1	3	-	-	3	-	3	-	-	9	10	-	-	6	6	2	1	-
	Informações legais	-	1	-	-	1	1	-	-	-	1	4	-	1	6	3	1	1	-
	Cenário político/parcerias	31	48	10	31	34	32	30	26	23	26	38	-	2	42	41	46	43	17

Cidades/ categorias	Subcategorias/ meses	Presidente Prudente									Registro								
		3/20	4/20	11/20	12/20	1/21	2/21	7/21	8/21	12/21	3/20	4/20	11/20	12/20	1/21	2/21	7/21	8/21	12/21
Categoria 1 - Doença	Sensibilização e educação	3	5	-	4	5	10	15	22	2	21	10	9	5	6	3	16	12	13
	Atenção	3	2	-	1	2	2	1	-	-	3	2	-	2	1	-	2	2	-
	Comunicação em tempo real	3	7	30	30	22	20	21	24	19	14	36	23	22	15	17	-	1	-
	Pedido de suporte para ações sociais	-	1	-	-	-	-	-	-	-	1	1	-	-	-	-	-	-	-
Categoria 2 - Ações da gestão local	Apresentação de funcionários e voluntários	1	-	-	-	-	-	1	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-
	Segurança pública	-	-	-	1	-	1	-	-	-	1	1	-	-	-	-	-	-	-
	Mensagens de compaixão	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
	Relatórios de atividades	-	3	-	-	-	-	1	-	-	1	5	-	-	-	-	1	-	-
	Serviço governamental	3	3	-	-	-	1	-	-	-	5	4	1	-	-	-	-	-	-
Categoria 3 - Elementos de Comunicação pública Digital	Antecedentes	13	21	30	36	29	34	39	46	24	48	59	33	29	22	20	19	15	13
	Metas	10	11	-	6	6	15	17	22	5	30	18	8	8	7	18	4	14	13
	Públicos beneficiados	1	4	-	-	-	2	-	-	-	4	6	-	1	-	-	-	-	-
	Informações legais	2	3	-	1	2	2	-	-	-	4	5	-	4	1	-	3	1	-
	Cenário político/parcerias	10	13	30	32	24	24	23	24	19	24	45	23	24	17	18	4	2	-

Cidades/ categorias	Subcategorias/ meses	Ribeirão Preto									São José do Rio Preto								
		3/20	4/20	11/20	12/20	1/21	2/21	7/21	8/21	12/21	3/20	4/20	11/20	12/20	1/21	2/21	7/21	8/21	12/21
Categoria 1 - Doença	Sensibilização e educação	4	9	-	6	2	11	41	49	11	3	1	-	-	1	3	19	17	15
	Atenção	2	1	1	-	1	-	1	-	1	-	-	-	-	1	-	1	-	-
	Comunicação em tempo real	-	1	1	-	1	-	7	2	2	2	-	2	-	-	-	-	-	-
	Pedido de suporte para ações sociais	1	2	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Categoria 2 - Ações da gestão local	Apresentação de funcionários e voluntários	-	2	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
	Segurança pública	-	-	-	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
	Mensagens de compaixão	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
	Relatórios de atividades	-	1	-	-	-	1	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
	Serviço governamental	8	11	-	2	-	1	1	1	1	2	2	-	-	-	-	-	3	-
Categoria 3 - Elementos de Comunicação pública Digital	Antecedentes	15	27	1	8	3	12	52	53	15	7	3	2	-	3	3	20	17	18
	Metas	14	25	1	8	3	11	51	49	13	5	3	-	-	3	3	20	17	23
	Públicos beneficiados	2	3	-	-	-	2	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
	Informações legais	1	1	1	-	1	-	2	-	-	-	-	-	-	2	-	1	-	-
	Cenário político/parcerias	9	17	1	2	1	2	11	3	4	5	2	1	-	2	-	1	-	3

Cidades/ categorias	Subcategorias/ meses	São João da Boa Vista									Santos								
		3/20	4/20	11/20	12/20	1/21	2/21	7/21	8/21	12/21	3/20	4/20	11/20	12/20	1/21	2/21	7/21	8/21	12/21
Categoria 1 - Doença	Sensibilização e educação	-	-	-	-	3	1	23	22	9	18	26	6	8	2	8	18	22	16
	Atenção	-	-	-	-	3	5	3	1	-	5	-	-	3	2	-	-	-	-
	Comunicação em tempo real	-	-	-	-	18	25	33	33	21	14	55	25	31	31	27	32	30	31
	Pedido de suporte para ações sociais	-	-	-	-	-	-	1	-	-	-	3	4	3	-	-	-	1	-
Categoria 2 - Ações da gestão local	Apresentação de funcionários e voluntários	-	-	-	-	1	-	-	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-
	Segurança pública	-	-	-	-	-	-	4	1	-	1	-	-	1	-	-	-	-	-
	Mensagens de compaixão	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
	Relatórios de atividades	-	-	-	-	2	1	-	3	3	-	1	1	-	1	1	2	1	1
	Serviço governamental	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	5	1	1	3	-	1	3	1
Categoria 3 - Elementos de Comunicação pública Digital	Antecedentes	-	-	-	-	27	32	64	61	33	39	91	37	47	39	36	53	57	49
	Metas	-	-	-	-	7	6	31	26	8	25	35	13	13	7	8	19	19	18
	Públicos beneficiados	-	-	-	-	-	-	4	3	-	2	4	5	4	2	-	1	1	-
	Informações legais	-	-	-	-	3	4	3	2	-	5	2	-	3	2	-	-	-	-
	Cenário político/parcerias	-	-	-	-	20	28	38	37	25	22	63	36	41	36	27	33	36	33

Cidades/ categorias	Subcategorias/ meses	São Paulo (cidade)									Sorocaba								
		3/20	4/20	11/20	12/20	1/21	2/21	7/21	8/21	12/21	3/20	4/20	11/20	12/20	1/21	2/21	7/21	8/21	12/21
Categoria 1 - Doença	Sensibilização e educação	10	7	1	7	5	13	23	29	17	16	42	6	16	14	10	37	32	9
	Atenção	6	3	-	3	2	2	-	-	-	2	3	-	2	2	2	-	-	-
	Comunicação em tempo real	-	2	-	-	-	-	5	5	1	15	32	30	98	37	30	33	32	30
	Pedido de suporte para ações sociais	2	1	-	-	1	-	1	-	-	-	2	-	-	-	1	-	-	-
Categoria 2 - Ações da gestão local	Apresentação de funcionários e voluntários	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
	Segurança pública	-	-	-	-	-	-	-	-	-	3	2	-	-	-	-	-	-	-
	Mensagens de compaixão	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
	Relatórios de atividades	2	9	-	1	-	2	-	1	-	4	10	2	-	2	-	-	4	-
	Serviço governamental	1	1	-	1	-	-	-	-	-	3	7	-	-	3	-	1	-	-
Categoria 3 - Elementos de Comunicação pública Digital	Antecedentes	21	24	1	12	8	17	29	35	18	43	97	38	116	58	44	71	68	39
	Metas	20	19	1	11	8	16	19	29	17	27	57	6	19	18	14	38	32	9
	Públicos beneficiados	3	9	-	1	-	-	2	-	1	3	9	-	-	1	-	1	-	-
	Informações legais	6	4	-	3	2	2	-	-	-	4	6	-	2	3	2	-	-	-
	Cenário político/parcerias	7	15	-	2	1	2	10	7	1	25	51	30	75	42	34	34	36	31

Cidades/ categorias	Subcategorias/ meses	Taubaté									Governo do estado de São Paulo								
		3/20	4/20	11/20	12/20	1/21	2/21	7/21	8/21	12/21	3/20	4/20	11/20	12/20	1/21	2/21	7/21	8/21	12/21
Categoria 1 - Doença	Sensibilização e educação	-	-	30	31	12	28	39	55	46	19	48	12	16	29	30	33	30	37
	Atenção	-	-	-	-	4	1	-	-	-	12	4	1	1	8	6	1	-	-
	Comunicação em tempo real	-	-	-	-	39	44	49	52	49	4	17	1	5	10	11	12	38	10
	Pedido de suporte para ações sociais	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	1	-	-	-	-	-	2	-
Categoria 2 - Ações da gestão local	Apresentação de funcionários e voluntários	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	1	-	1	-	-	-	2	-
	Segurança pública	-	-	-	-	-	2	-	-	-	-	-	-	-	1	1	-	-	-
	Mensagens de compaixão	-	-	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
	Relatórios de atividades	-	-	-	-	2	-	1	-	-	45	4	4	7	6	14	15	13	5
	Serviço governamental	-	-	-	-	1	-	-	-	-	20	12	11	14	15	10	-	-	1
Categoria 3 - Elementos de Comunicação pública Digital	Antecedentes	-	-	30	31	58	76	49	107	95	102	87	29	44	69	72	61	85	53
	Metas	-	-	-	-	17	31	45	50	47	54	76	26	39	54	42	34	35	34
	Públicos beneficiados	-	-	-	-	1	-	-	-	1	27	13	3	1	3	1	-	1	2
	Informações legais	-	-	-	-	3	1	-	-	-	8	4	2	1	9	5	1	-	3
	Cenário político/parcerias	-	-	30	31	46	49	56	51	49	48	51	6	13	17	25	27	44	15