

**UNIVERSIDADE DE CAXIAS DO SUL
ÁREA DO CONHECIMENTO DE CIÊNCIAS SOCIAIS
CURSO DE RELAÇÕES PÚBLICAS**

LUANA DA SILVA DUTRA

**COMUNICAÇÃO PÚBLICA: ANÁLISE DAS ESTRATÉGIAS DE COMUNICAÇÃO
EM REDES SOCIAIS ADOTADAS PELO MINISTÉRIO DA SAÚDE EM MEIO A
PANDEMIA DO CORONAVÍRUS**

**CAXIAS DO SUL
2020**

**UNIVERSIDADE DE CAXIAS DO SUL
ÁREA DO CONHECIMENTO DE CIÊNCIAS SOCIAIS
CURSO DE RELAÇÕES PÚBLICAS**

LUANA DA SILVA DUTRA

**COMUNICAÇÃO PÚBLICA: ANÁLISE DAS ESTRATÉGIAS DE COMUNICAÇÃO
EM REDES SOCIAIS ADOTADAS PELO MINISTÉRIO DA SAÚDE EM MEIO A
PANDEMIA DO CORONAVÍRUS**

Monografia do curso de Relações Públicas com Ênfase em Comunicação Organizacional da Universidade de Caxias do Sul, apresentada como requisito parcial para obtenção do título de bacharel.

Orientador(a): Ma. Vanessa Roveda

**CAXIAS DO SUL
2020**

LUANA DA SILVA DUTRA

**COMUNICAÇÃO PÚBLICA: ANÁLISE DAS ESTRATÉGIAS DE COMUNICAÇÃO
EM REDES SOCIAIS ADOTADAS PELO MINISTÉRIO DA SAÚDE EM MEIO A
PANDEMIA DO CORONAVÍRUS**

Monografia do curso de Relações Públicas com Ênfase em Comunicação Organizacional da Universidade de Caxias do Sul, apresentada como requisito parcial para obtenção do título de bacharel.

Aprovado em: 07 de dezembro de 2020.

Banca Examinadora

Prof.^a Ma. Vanessa Roveda - Orientadora
Universidade de Caxias do Sul - UCS

Prof.^a Ma. Anaíze Spada
Universidade de Caxias do Sul - UCS

Prof.^a Ma. Fiorenza Carnielli
Universidade de Caxias do Sul - UCS

AGRADECIMENTOS

Agradeço primeiramente aos meus pais Márcio e Roselaine por não medirem esforços para me auxiliar durante toda minha trajetória acadêmica, gratidão pelo incentivo e sacrifícios que fizeram para que eu pudesse concluir mais essa etapa da minha vida acadêmica. Às minhas irmãs Sabrina e Valentina, que são meus pontos de equilíbrio. Valentina você é meu incentivo diário para ser uma pessoa melhor e lutar por um mundo melhor, você é sinônimo de força e determinação. Obrigada família por todo amor e carinho, essa conquista também é de vocês.

Agradeço ao meu namorado Lucas, por toda paciência durante esse ano, por todos os conselhos e pelo incentivo diário, gratidão por toda ajuda com gráficos e tabelas. Obrigada por sempre estar do meu lado, o teu apoio foi fundamental.

Não poderia deixar de agradecer dos meus queridos amigos e colegas de profissão, Barbara, Carla, Felipe, Gabriel, Rafaela, Raquel e Victória, sou muito grata por ter percorrido esse caminho ao lado de vocês, obrigada por todos os trabalhos, conhecimento compartilhado, jantares e pela amizade de vocês. Espero do fundo do meu coração que os nossos caminhos continuem se cruzando.

Um agradecimento especial para Elisangela Dewes, que foi e sempre será minha maior inspiração como profissional de Relações Públicas e como pessoa. Elis você é uma pessoa iluminada, agradeço a oportunidade de termos trabalhado juntas e ter aprendido tanto contigo.

A minha orientadora Vanessa por ter acompanhado toda a minha jornada acadêmica, principalmente como orientadora nos estágios, e agora no TCC. Obrigada por todo apoio, auxílio e carinho.

Obrigada a todos os professores, amigos e colegas que me acompanharam nessa jornada acadêmica.

RESUMO

Esta monografia tem como tema a comunicação pública exercida em redes sociais por órgãos governamentais, trazendo como estudo de caso o Ministério da Saúde. Este trabalho teve como objetivo compreender as estratégias de comunicação que o Ministério da Saúde usou na rede social Facebook durante a pandemia causada pelo novo coronavírus. A metodologia aplicada nesta produção foi o estudo de caso, com realização da netnografia, que se deu através da análise de publicações feitas na página do Facebook do Ministério da Saúde. Através da revisão bibliográfica pode-se reforçar a importância da comunicação pública para todos os cidadãos, bem como analisar as principais estratégias de comunicação utilizadas por órgãos governamentais. Este trabalho explorou também os impactos que a comunicação digital representou à comunicação pública. Por fim, o estudo de caso permitiu identificar a importância da transparência e da comunicação dialógica através da comunicação pública, desde que respeitando os fundamentos da mesma.

Palavras-chave: Comunicação Pública; Ministério da Saúde; Ministro; Transparência; Redes Sociais.

LISTA DE FIGURAS

Figura 1 - Pesquisa divulgada pelo Rock Content.....	32
Figura 2 - Ranking referente as redes sociais mais utilizadas no Brasil.....	33
Figura 3 - Organograma Ministério da Saúde	45
Figura 4 - Publicação Facebook Ministério da Saúde	51
Figura 5 - Modelos de resposta Ministério da saúde.....	52
Figura 6 - Publicação com maior repercussão na administração de Mandetta	53
Figura 7 - Transmissão ao vivo Ministério da Saúde.....	54
Figura 8 - Gráfico das reações do Mandato do Ministro Mandetta.....	55
Figura 9 - Atualização de dados coronavírus	59
Figura 10 - Post sobre novos equipamentos	60
Figura 11 - Interação Ministério da Saúde	61
Figura 12 - Gráfico das reações do Mandato do Ministro Teich.....	62
Figura 13 - Placar da Vida.....	66
Figura 14 - Painel Coronavírus.....	67
Figura 15 - Gráfico das reações do Mandato do Ministro Pazuello	69

LISTA DE QUADROS

Quadro 1 - Comentários do Facebook do Ministério da Saúde (16/03 a 16/04)	47
Quadro 2 - Comentários do Facebook do Ministério da Saúde (16/04 a 15/05)	56
Quadro 3 - Comentários do Facebook do Ministério da Saúde (16/05 a 18/05 e 16/06 a 12/07)	63

SUMÁRIO

1 INTRODUÇÃO	9
2 COMUNICAÇÃO PÚBLICA	12
2.1 AS CARACTERÍSTICAS E A IMPORTÂNCIA DA COMUNICAÇÃO PÚBLICA ..	14
2.2. DIFERENCIAÇÃO DA COMUNICAÇÃO PÚBLICA E POLÍTICA	17
2.3. ESTRATÉGIAS DE COMUNICAÇÃO PÚBLICA	19
3 AS REDES SOCIAIS E OS DESAFIOS A COMUNICAÇÃO PÚBLICA.....	25
3.1 O SURGIMENTO DA INTERNET E O IMPACTO SOCIAL DAS NOVAS TECNOLOGIAS	25
3.1.1 Gestão da comunicação digital organizacional.....	29
3.2. O DEVER DA TRANSPARÊNCIA	34
3.3 A COMUNICAÇÃO DIALÓGICA E PÚBLICA NAS REDES SOCIAIS	36
4 METODOLOGIA	40
5 ANÁLISE DOS RESULTADOS	43
5.1 APRESENTAÇÃO DO CASO: MINISTÉRIO DA SAÚDE	43
5.2 LUIZ HENRIQUE MANDETTA	46
5.2 NELSON TEICH	55
5.3. EDUARDO PAZUELLO	63
6 CONSIDERAÇÕES FINAIS	70
REFERÊNCIAS.....	73
APÊNDICE A - MATERIAL COMPILADO PUBLICAÇÕES DO FACEBOOK DO MINISTÉRIO DA SAÚDE.....	76
APÊNDICE B - TABELA COMPLETA MINISTRO MANDETTA.....	105
APÊNDICE C - TABELA COMPLETA MINISTRO TEICH	110
APÊNDICE D - TABELA COMPLETA MINISTRO PAZUELLO	114
APÊNDICE E - MONOGRAFIA I	118

1 INTRODUÇÃO

O profissional de Relações Públicas atua para transformar os cenários da comunicação, auxiliando no desenvolvimento das organizações. O Relações Públicas tem o papel de zelar pela imagem da instituição, seja ela governamental, segundo ou terceiro setor, trabalhando sempre com ética e transparência, além de contribuir com a abertura de diálogo com os públicos de interesse. Presente nos diferentes cenários da comunicação, o profissional de Relações Públicas exerce um papel fundamental no desenvolvimento da comunicação pública, por ter em seus pilares de atuação na transparência e o relacionamento.

Segundo Rosso (2013) a comunicação pública é a esfera da comunicação que desenvolve o relacionamento entre o governo e a população. No Brasil, por se tratar de um governo democrático, todo cidadão tem o direito de ser informado sobre o que acontece nos poderes, já o governo, possui o dever de comunicar oficialmente decisões e acontecimentos. Dessa forma é fundamental que a comunicação pública seja clara, objetiva e de fácil acesso, mantendo a população sempre a par das estratégias adotadas no governo. Segundo Zémor (2012, p.215):

a comunicação pública assume diferentes formas ligadas às missões das instituições públicas. Ela é encarregada de tornar a informação disponível ao público, de estabelecer a relação e o diálogo capazes de tornar um serviço desejável e preciso, de apresentar os serviços oferecidos pela administração, pelas coletividades territoriais e pelos diferentes públicos (Zémor, 2012, p.215).

Analisando a perspectiva do autor, é notável a relevância que a comunicação pública detém, tanto para a sociedade, quanto para os órgãos governamentais, possibilitando visibilidade para as ações do governo e informação para os cidadãos.

Como as demais esferas da comunicação, a comunicação pública também foi fortemente influenciada pelo desenvolvimento de novas tecnologias de comunicação, tornando-se a comunicação digital mais uma possibilidade de acesso à população. Com a participação nas redes sociais a população sente-se mais próxima do governo e de seus governantes, causando maior aproximação e empatia com a administração. As redes sociais são estratégias muito eficazes para exercer uma comunicação instantânea, além disso possibilita a interação do público. Por se tratar de uma rede

dialógica surgem questionamentos e a opinião do público é externada para o governo, apresentando-lhes elogios ou críticas.

As redes sociais devem ser utilizadas com responsabilidade, transparência e cuidado. Além da utilização de linguagem adequada ao público, respeitando a natureza dialógica das redes sociais.

Considerando esse contexto a questão problema deste trabalho monográfico é: quais foram as estratégias de comunicação em redes sociais adotadas pelo Ministério da Saúde do Brasil durante a pandemia do coronavírus?

O objetivo geral desta monografia é analisar as estratégias de comunicação pública em redes sociais adotadas pelo Ministério da Saúde do Brasil durante a pandemia do coronavírus. Para tanto definiu-se os seguintes objetivos específicos:

- a) analisar o conceito de comunicação pública e suas características;
- b) compreender a adaptação das estratégias de comunicação pública aos meios digitais;
- c) analisar as estratégias de comunicação de um órgão governamental, neste caso o Ministério da Saúde do Brasil.

Para atingir estes objetivos, iniciou-se com uma revisão bibliográfica que será apresentada nos capítulos 2 e 3. O capítulo dois apresentará o conceito da comunicação pública e a importância dessa área da comunicação. Nesse capítulo também será apresentada a diferença da comunicação pública e comunicação política. Por fim, são apresentadas as estratégias e cuidados que precisam ser tomados na comunicação pública, além de demonstrar a importância de ações e falas bem planejadas para que a comunicação seja assertiva e eficaz. Ainda é apresentado o histórico da comunicação pública no Brasil, suas principais evoluções e transformações com o passar do tempo.

O terceiro capítulo inicia com a apresentação do histórico da internet no Brasil e qual foi o impacto que essa tecnologia causou na sociedade, e a reflexão sobre as oportunidades e desafios que ela gerou a gestão da comunicação digital organizacional. Neste capítulo também é analisado o quanto a comunicação digital abriu novas possibilidades a comunicação pública tanto para o exercício da transparência quanto para a adoção de uma comunicação mais dialógica através de redes sociais.

O quarto capítulo apresenta os procedimentos metodológicos assumidos para a realização deste estudo. No quinto capítulo é apresentado o estudo de caso, o órgão analisado é o Ministério da Saúde, que no ano de 2020 esteve em forte evidência devido a pandemia causada pelo novo coronavírus, além das mudanças de ministro e as repercussões que essas alterações no governo causaram à população. No quinto capítulo serão apresentadas as considerações finais, na qual serão descritos os resultados chegados através da realização do estudo. Por fim, citamos as referências bibliográficas consultadas, os anexos e os apêndices.

2 COMUNICAÇÃO PÚBLICA

A comunicação pública conversa com a sociedade e, tem a função de informar e de estabelecer a relação do governo com os cidadãos, por isso deve ser trabalhada de forma responsável e transparente, comunicando as decisões e acontecimentos dos órgãos governamentais. Para Oliveira (2004), a comunicação pública é uma maneira do cidadão fiscalizar as ações desempenhadas pelos diferentes atores dos órgãos governamentais, sendo a principal ferramenta para a efetivação da democracia na sociedade. Assim, percebe-se a necessidade de uma comunicação pública efetiva, que funcione em harmonia com os cidadãos, mantendo-os informados e atualizados sobre os acontecimentos das esferas públicas.

O exercício da comunicação pública não é uma tarefa fácil, principalmente considerando uma sociedade em que os interesses e objetivos giram em desejos e valores pessoais, Oliveira (2004) ainda comenta que o contraste entre os objetivos dos cidadãos alimenta divergências entre o discurso e a prática, colocando a prova os próprios valores democráticos.

Segundo Duarte (2012) a comunicação pública é a comunicação trabalhada pelos órgãos governamentais com a população, auxiliando no estabelecimento da relação entre comunidade e governo. Além disso, o autor aborda a comunicação pública como Comunicação Governamental, pois trabalha com a divulgação da agenda de representantes do governo, ações e informações sobre os acontecimentos de interesse público, tais comunicações provocam o debate da população, pois na maioria das vezes geram impactos no dia a dia dos cidadãos. Seguindo o raciocínio de Duarte, a comunicação pública deve ser utilizada para que os governantes prestem contas sobre as medidas que estão sendo adotadas e quais assuntos estão em pauta, apresentando suas ações ao público.

Segundo McQuail (2012) a comunicação pública refere-se a comunicação de acontecimentos que envolvem a esfera pública, e, principalmente por abordar uma comunicação voltada aos cidadãos e de interesse dos mesmos, é necessário que essa seja executada de forma legítima e clara, na maioria das vezes utilizando os veículos de comunicação em massa para fazê-la, para que todos cidadãos tenham acesso a essas informações.

É fundamental que a comunicação exercida com os cidadãos tenha uma atenção especial, principalmente quando se trata de informações muito técnicas, é importante identificar formas de fazer com que os dados sejam passados, com clareza, para que o público alvo tenha entendimento sobre o assunto e não se torne um problema.

Segundo Zémor (1995) a comunicação pública não pode ser separada dos interesses das instituições públicas que possuem como dever: a) informar; b) escutar; c) contribuir para assegurar a relação social e; d) acompanhar as mudanças de comportamento e das organizações sociais. Nesse sentido, podemos afirmar que a comunicação pública é um complemento das instituições e de seu exercício, além disso, é o dever dos órgãos governamentais manterem a população informada e atenta aos acontecimentos dos poderes. Com uma população informada, e instruída, perante os acontecimentos, e uma comunicação pública adequada, que transmite as informações de interesse público corretamente, é possível que a administração tenha mais chances de aprovação, e até mesmo reeleição.

Na obra de Duarte (2012) são citadas algumas estratégias que o governo utiliza para fazer as divulgações das informações, o autor ainda discorre sobre como é primordial que o governo ouça o que a população tem a dizer. A comunicação pública abrange um grande número de espectadores, sendo assim, os veículos de comunicação em massa eram as principais ferramentas para a divulgação de informações públicas, tendo como principais dispositivos: as audiências públicas, *call center*, 0800, rádio, televisão, impressos e a internet. Analisando os meios de comunicação em massa, disponíveis há alguns anos atrás, e comparando com as redes sociais, que se destacam por proporcionar maior interação entre os usuários, além de ser um canal mais atual e responsivo, visto que podem ser realizadas ações instantâneas, e se ter um *feedback* imediato.

A utilização de redes sociais, como uma ferramenta de comunicação entre a administração pública e os cidadãos, transforma a relação de ambos, aproximando os órgãos públicos e a população, fazendo com que o povo seja ouvido e visto, além de possibilitar o debate de ideias e opiniões.

Duarte (2012, p.9) explica que a comunicação pública:

diz respeito a um processo comunicativo que se instaura entre o Estado, o governo e a sociedade com o objetivo de informar para a construção da

cidadania. É com este significado que no Brasil o conceito vem sendo construído, sobretudo por força da área acadêmica que tem direcionado seu pensamento para esta acepção (DUARTE, 2012, p. 9).

Duarte (2012) reforça que o conceito de comunicação pública começou a ser praticado no Brasil, a partir do governo do Presidente Lula, com a preocupação em executar a comunicação direcionada para a cidadania, então começaram a ser ofertados cursos para atualização das técnicas de comunicação que seriam utilizadas em seu governo, e foram criados conceitos para nortear a comunicação pública.

Nesse sentido, é resgatada a importância dessa esfera da comunicação, e como ela deve ser executada com responsabilidade e transparência. É importante que haja preocupação dos governos em como exercer essa comunicação com a população, visto que são assuntos que muitas vezes interferem no dia a dia do cidadão, por isso deve-se ter o cuidado de adaptar essas informações ao público-alvo, respeitando o direito da população de saber sobre as decisões e acontecimentos nas esferas públicas.

2.1 AS CARACTERÍSTICAS E A IMPORTÂNCIA DA COMUNICAÇÃO PÚBLICA

Para Zémor (1995), o Estado possui o papel principal na comunicação pública, em que o cidadão possui direito de conhecer e usufruir das estruturas públicas. Como contribuinte de impostos, o cidadão é responsável pela manutenção de serviços públicos, sendo assim, percebe-se os nuances da comunicação pública, sendo necessária e obrigatória, tal como uma “prestação de contas” à população, que é a grande responsável pela manutenção de serviços e pelo o funcionamento das esferas públicas. Por isso, a necessidade de aprimorar e buscar cada vez mais recursos para eficiência deste modelo de comunicação.

Caldas (2004) comenta que as novidades relacionadas a ciência e tecnologia despertam interesse contínuo da população e da imprensa, principalmente em assuntos que envolvem a saúde humana, além de despertar a busca sobre temas científicos, o que comprova que as informações devem ser comunicadas à população com a utilização de termos que facilitem o entendimento, para manter o cidadão envolvido em acontecimentos que repercutem no seu cotidiano, por isso são assuntos que devem ser esclarecidos e trabalhados com muita atenção e cuidado.

Peruzzo (2004) aponta que o direito à comunicação, abordado em seu texto, não se refere apenas ao acesso à informação ou a liberdade de expressão, trata-se de garantir que o indivíduo e seus grupos, tenham acesso aos veículos de comunicação como emissores de conteúdo, democratizando o poder da informação. Assim, todos os membros da sociedade podem se expressar, o que acontece atualmente quando analisamos o poder das redes sociais, em que qualquer cidadão incluído digitalmente é capaz de expor sua opinião, que pode repercutir para milhares de pessoas simultaneamente, sem censura e com um alcance, que muitas vezes ultrapassa os meios tradicionais de informação.

Já para López (2010), a comunicação pública causa impacto na sociedade pois abrange a totalidade da população. Por tratar-se de uma comunicação que conversa com a sociedade em geral, seja ela rica ou pobre, é dever dos órgãos governamentais se comunicarem de uma forma com que todos tenham entendimento da mensagem que está sendo transmitida, além de possibilitar acesso a toda população. Para isso é fundamental investir em mídias de massa, como tv, rádio, jornal e internet, assim a população consegue acompanhar os acontecimentos e sentir-se parte da democracia.

Costa (1997, p.180) ressalta:

cabe à esfera pública uma posição central: ela se torna a arena onde se verificam, numa direção, a aglutinação da vontade coletiva e, no sentido oposto, a justificação de decisões políticas previamente acertadas (COSTA, 1997, p. 180).

Na perspectiva de Costa, a comunicação exercida pelos governos está em evidência, e no caso do Brasil, por se tratar de um governo democrático, é preciso que a população aprove as decisões tomadas pelos governantes, para que as ações sejam levadas adiante. Nesse âmbito, notamos o quão importante é a maneira com que a comunicação é exposta à sociedade, por isso é fundamental que haja um bom planejamento de palavras e veículos utilizados, para que não surjam ambiguidades e que a informação não seja apresentada de forma prejudicial. Na fala de Costa (1997) podemos interpretar que a comunicação pública deve ser centralizada e ordenada, que precisa ser transparente, pois qualquer informação enganosa será descoberta, causando grandes danos à reputação dos envolvidos, o que pode ser evitado com uma fala verdadeira.

Segundo Oliveira (2012), uma ação, que foi se estruturando no Brasil, é a apresentação da educação científica, que tem auxiliando e estimulando a população no entendimento de assuntos que envolvem a política, tecnologias e a educação, incentivando assim a busca pelo conhecimento e trazendo elementos para a avaliação de ações, fazendo com que a população tenha maior discernimento nos julgamentos.

Nesse sentido, pode-se interpretar que muitas vezes a população não busca se inteirar sobre os acontecimentos, além disso também pode-se associar a questão do analfabetismo funcional, no qual as pessoas não conseguem fazer a interpretação correta de frases ou conteúdos, isso contribui para que a sociedade se torne alienada aos acontecimentos. Seguindo o pensamento de Demo (2001), os cidadãos devem exercitar o seu pensamento crítico, exigir os seus direitos e que a democracia seja exercida pelos governantes. É fundamental que a sociedade possa acompanhar os acontecimentos dos governantes, as adequações realizadas e os investimentos feitos, para que saibam onde estão sendo empregados os valores pagos em impostos, e saber se esses valores estão de fato sendo investidos em questões relevantes.

A democracia e o acesso a comunicação pública são relatados para Bobbio como:

deliberações coletivas, isto é, as deliberações que dizem respeito à coletividade inteira, são tomadas não diretamente por aqueles que dela fazem parte mas por pessoas eleitas para essa finalidade (BOBBIO, 1986, p. 14)

Seguindo a perspectiva de Bobbio, é notório que as decisões direcionadas à população são tomadas por um representante da sociedade, que assume o poder de decisão para o bem comum, nesse sentido, é necessário que os interesses individuais não sejam considerados, deve-se levar em consideração o que desencadeará um benefício para a comunidade. Sendo assim, além do poder de decisão, o representante deve informar as suas escolhas, e até justificar as motivações para tal decisão, levando em consideração a responsabilidade que lhe foi atribuída e o dever de zelar pela sociedade. Por viver numa democracia, se os cidadãos tiverem dúvidas ou não concordem com as atitudes do governo, podem protestar e procurar meios de intervir em suas decisões.

Analisando os autores citados acima, pode-se compreender a relevância da comunicação pública, e principalmente, a importância da disponibilização de materiais de fácil acesso e compreensão, a todos os cidadãos. A comunicação pública faz parte

da rotina da população, mas ao mesmo tempo, muitas pessoas não têm conhecimento sobre ela, e isso reflete até mesmo em eleições, pois por não entender sobre os deveres dos governantes, a população vota em pessoas com históricos negativos e que não exercem uma comunicação verdadeira com o público.

Se todos os cidadãos tiverem acesso à informação e, compreenderem o seu papel como protagonistas na manutenção da democracia, terão mais ferramentas e argumentos para cobrar seus direitos, e principalmente o acesso a comunicação, que deve ser executado com informações claras e disponibilizados em meios de comunicação de fácil acesso.

2.2. DIFERENCIAÇÃO DA COMUNICAÇÃO PÚBLICA E POLÍTICA

Dentro do contexto da Comunicação Pública, há muito equívoco na conceituação dessa esfera, principalmente quando comparada com a comunicação política, para a organização do trabalho é relevante apresentar as principais características e a diferenciação de cada categoria da comunicação.

Segundo Bezzon (2004, p.18) a transição da democracia no Brasil durou mais tempo que nas demais transições, ele explica que:

em uma análise histórica, podemos dizer que a sociedade brasileira tem como herança cultural a maneira de se fazer política através do coronelismo, do clientelismo e a instituição de relações patrimonialistas de poder, sendo esta uma marca do tipo de colonização do Brasil teve (BEZZON, 2004, p. 18).

Analisando a perspectiva de Bezzon, é possível entender os reflexos e consequência que a mudança na maneira de administrar o país causaram na sociedade, além de apresentar os motivos da inserção da comunicação pública nos deveres dos governantes brasileiros. Brandão define a comunicação pública “Trata-se de uma forma legítima de um governo prestar contas e levar ao conhecimento da opinião pública projetos, ações, atividades e políticas que realiza e que são de interesse público”. (BRANDÃO, 2012, p. 5).

Nesse sentido, a comunicação pública para Brandão, é a comunicação utilizada pelo governo, para manter a população informada sobre os acontecimentos e decisões, fundamentalmente presente em governos democráticos, o qual é presente no Brasil, sendo assim, os cidadãos devem cobrar que os governantes sejam

coerentes, apresentem as informações, e as tragam de maneira transparente e verídica, utilizando meios de comunicação tradicionais (TV, rádio e jornais) ou os novos meios de comunicação, como por exemplo, as redes sociais.

A comunicação política, para Brandão é:

Pode-se entender a área de Comunicação Política sob dois ângulos: 1) a utilização de instrumentos e técnicas da comunicação para a expressão pública das ideias, crenças e posicionamentos políticos, tanto dos governos quanto dos partidos; 2) as disputas permanentes entre os proprietários de veículos e detentores das tecnologias de comunicações e o direito da sociedade de interferir e poder determinar conteúdos e o acesso a esses veículos e tecnologias em seu benefício (BRANDÃO, 2012, p. 4).

A comunicação política, seguindo o primeiro ângulo apontado por Brandão, refere-se a comunicação utilizada nas eleições, que apresentam e caracterizam um partido político e seus integrantes. Nesse sentido, é o método de lançamento dos membros do partido a candidatura, que passam a utilizar-se de estratégias de comunicação política para que a população tenha conhecimento sobre os seus feitos políticos, trajetória, expectativas e pretensões, como a participação em debates políticos, ações sociais, aproximação com o povo e toda a campanha política que desenrola-se em períodos eleitorais.

O segundo ângulo, apresentado por Brandão, refere-se a disputa de veículos de comunicação para replicar informações aos cidadãos, e as interferências que esses podem fazer em relação às informações apresentadas, visto que muitas vezes, os interesses políticos tornam os conteúdos mais tendenciosos para determinado partido. Em alguns casos, pode-se identificar a manipulação de informações tendenciosas e partidárias, sendo um dever da mídia, manter-se neutra em conflitos políticos e evitando demonstrar seus interesses e preferências, para não interferir no poder de escolha do cidadão. Sendo assim, a comunicação política pode ser compreendida como usuária de veículos de comunicação tradicionais, para influenciar e debater temas políticos, utilizando estratégias para a disseminação de informações, analisando essa comunicação como dialética. Matos comenta:

o processo de comunicação política moderna poderia ser considerada como a força quase irresistível de um imã, obrigando todos aqueles que entram no seu campo de ação a se adaptarem. Ou seja, o processo não só altera a recepção das mensagens, os temas e os termos usados no embate político, como também é capaz de influir ou mudar as perspectivas e escolhas dos cidadãos (MATOS, 2006, p. 69).

Assim notamos que o cidadão possui papel principal na comunicação política, visto que é ele quem possui o poder de escolha para a determinação do candidato eleito, o poder de escolha estando com os eleitores, faz com que o candidato se adapte com a opinião do público, e para a conquista de votos, as vezes é necessário mudar alguns posicionamentos e até a postura política. Conclui-se que a comunicação política é fortemente relacionada ao poder de escolha, e a relação da imagem e a repercussão das atitudes durante o processo eleitoral, sendo o cidadão o fator decisivo da disputa partidária.

Weber (2000) relata que, durante uma disputa política, os candidatos portam-se como homens com honra, de muita fé e detentores de soluções políticas, buscam representar o futuro revolucionário dos problemas existentes, o que marca as estratégias de marketing utilizadas para mobilizar as pessoas e tornar o candidato mais parecido com o que a população quer, munindo-se de falas estrategicamente elaboradas para conquistar os eleitores e reverter essa admiração em votos. Uma pequena demonstração da força que a comunicação política tem sobre os cidadãos, e como ela pode manipular a personalidade de um candidato, mostrando para a população, apenas o lado positivo, e a esperança de proporcionar um futuro melhor para a sociedade.

Ambas as comunicações tratam de questões envoltas a informações direcionadas para a população, e diferem-se pelo propósito, visto que a comunicação pública é a comunicação utilizada para o desenvolver a relação do governo com a população, a qual faz parte dos deveres do governo, já a comunicação política é utilizada como estratégia para a promoção e exposição de ideias e feitos políticos, ambas são relevantes para a população. A comunicação política busca a visibilidade, enquanto a comunicação pública cria caminhos para aproximar a comunicação entre o governo e os cidadãos.

2.3. ESTRATÉGIAS DE COMUNICAÇÃO PÚBLICA

Para abordar as estratégias de comunicação pública, considera-se relevante iniciar com uma explanação sobre a aplicação deste conceito no cenário brasileiro, bem como de conceitos associados como o da democracia. Para Bobbio, a democracia deve ser entendida como:

um conjunto de regras (primárias ou fundamentais) que estabelecem quem está autorizado a tomar as decisões coletivas e com quais procedimentos.(...) A regra fundamental da democracia é a regra da maioria, na qual são consideradas as decisões coletivas (BOBBIO, 1996, p. 18).

Dessa forma, o conceito de democracia prevê que os cidadãos utilizem a regra de participação democrática, para que exista algum nível de igualdade entre os indivíduos, além dos mecanismos institucionais de representação que devem realmente ser democráticos. A democracia faz parte de um dos pilares essenciais da comunicação pública.

A comunicação pública no Brasil passou a ter voz ativa após o período da ditadura militar, na transição do poder totalitarista para a democracia, Bezzon (2004) explica que o processo de transição para a democracia no Brasil, demorou mais do que em outros países. Com esse retardo na transição de governo, nota-se a dificuldade na construção da democracia, até mesmo do cidadão se perceber como elemento ativo no governo. Ainda, segundo Bezzon (2004), analisando o histórico dessa transição, ficaram muitos vestígios da comunicação coronelista e de relações patrimonialistas de poder.

Ferreira (1993) explica que a democracia brasileira sempre foi mais passiva, em razão do relacionamento burocrático desenvolvido durante períodos como o da ditadura militar, por exemplo, o qual tinha como base relações paternalistas, favorecendo uma imagem contrária aos “princípios liberais”. Lamounier (1986) explica que o Brasil é um caso de subdesenvolvimento partidário, pois há descontinuidade nas formações de partidos, o que impossibilita a continuidade das ações num próximo governo.

Benevides (1991) comenta que a institucionalização de práticas participativas possibilita que o cidadão se interesse pelos assuntos que lhe dizem respeito, e se mantenha informado sobre os acontecimentos de interesse público. E é por meio da participação em processos decisórios de interesse público, como os referendos, plebiscitos e iniciativas populares, que se dá a educação política, que já é importante em si, independente do resultado do processo.

Muitos cidadãos brasileiros, por notar dificuldades no exercício da cidadania, e por medo de represálias, escolheram se alienar nos assuntos que dizem respeito ao governo, não se preocupando com as decisões tomadas por governantes, e muitas vezes se isentando do direito ao voto. Uma das principais características da comunicação pública, segundo Lafer (1991) é possibilitar direito à informação ao

público, o que traz independência igualitária aos cidadãos, por isso é importante dar continuidade a esse processo, fiscalizando diariamente o exercício das práticas que condizem com o desejo da população. Santos (1987) acrescenta que somente a socialização da informação pode mostrar ao cidadão a dimensão de um homem, formando a cidadania integral.

Esse direito à informação está previsto na Declaração de Princípios sobre Liberdade de Expressão, aprovada pela Comissão Interamericana de Direitos Humanos, da Organização dos Estados Americanos (OEA). Entre os seus principais elementos, estabelece que todo cidadão possui o direito de obter, propagar ou procurar informações que sejam do seu interesse, bem como o direito ao acesso as informações sobre si mesmo em bancos de dados.

Bezzon (2004) comenta, que diante das características da sociedade brasileira, ainda não foram garantidos os princípios básicos de igualdade, e o que a autora percebe é que os conflitos de interesse resolvem-se através de mecanismos informais de arbitragem e negociação à margem das normas legais, conforme a própria interpretação de leis, ou seja, há uma legalidade informal, como uma jurisdição própria.

Duarte (2012) faz uma relação sobre as colocações de Matos (1988) e Gileno (1988) nas quais ambos diferenciam a comunicação pública da comunicação organizacional, a qual deve estabelecer-se através da comunicação realizada pelos governantes. Matos (1988), explica que a comunicação pública, no novo modelo de governar (democracia) deve envolver as respostas do cidadão sobre os feitos políticos. Para Gileno (1988), o sucesso do plano de comunicação se dá através da análise da eficácia de ações que beneficiam o Estado e a sociedade.

Nota-se que a comunicação pública, desde sua definição, deve ser exercida através de informações disponibilizadas pelo governo, aos cidadãos, e que faz-se necessária, devido a instauração da democracia no Brasil, por isso as decisões sempre partem de debates, e podem sofrer mudanças, caso a população seja contrária.

Duarte (2012) exemplifica:

O interesse geral e a utilidade pública das informações que circulam na esfera pública são pressupostos da comunicação pública. Mas estes conceitos sofrem do mesmo problema indicado para a esfera pública: uma certa indefinição. Seria preciso estipular critérios objetivos para definir o interesse e a utilidade das informações trocadas pelos agentes. Do contrário, o debate

público corre o risco de privilegiar questões que representem o interesse de um ou mais públicos específicos, desvirtuando, na origem, qualquer utilidade que se queira pública (DUARTE, 2012, p. 53).

A citação de Duarte (2012), apresenta uma dificuldade da comunicação pública: os interesses pessoais, que podem interferir em questões da sociedade. Por isso é necessário que todas as informações sejam exploradas igualmente, para que não haja ambiguidade em decisões, além de evitar que assuntos relevantes apenas para determinado grupo da sociedade seja elevado como um questionamento de toda população, evitando ações que privilegiam apenas um grupo, para que todos possam realizar questionamentos referente assuntos de utilidade pública.

Para Zémor (2005), o sucesso da comunicação pública depende da transparência, qualidade dos serviços oferecidos e respeito ao diálogo. Mas a comunicação pública não pode apenas ser um canal de transmissão de informações aos governados, deve-se apostar em canais que possibilitem respostas da população. As principais estratégias que envolvem a comunicação pública, estão ligadas aos veículos de comunicação pública, em que as informações são disponibilizadas à população.

Matos (1999) explica que o governo brasileiro possui o suporte de duas redes de comunicação consideradas públicas, são elas: TV Cultura, pertence ao estado de São Paulo e TV Educação, pertence ao governo federal, ambas buscam relatar informações verdadeiras, seguindo o regimento de comunicação pública, abordando os temas de educação e cultura propriamente ditos. Atualmente foram criados muitos outros canais de comunicação pública, principalmente nas plataformas como o Youtube, a qual pode ser citadas as TV's câmara, TV senado...

Analisando a visão de Matos (1999), o Brasil possui as ferramentas para a execução da prestação de contas nesses canais, os quais trazem conteúdos relevantes e significativos para a população, mas além desses canais, deve-se pensar em outras estratégias de comunicação, que possam agregar maior valor para o exercício da democracia. Nascimento (2000, p.192) relata:

As transformações no cenário contemporâneo nos impulsionam a recorrer a abordagens teóricas capazes de auxiliar no entendimento da complexidade do mundo em que vivemos (NASCIMENTO, 2000, p. 192)

Uma das ferramentas, consideradas como inovadoras no paradigma da comunicação, é o Twitter, que possibilita a disponibilização de conteúdo rápido e objetivo, o qual utiliza apenas 120 caracteres para a inserção de uma informação. E essa e outras ferramentas possibilitam a transformação da comunicação, auxiliando os governantes a disporem de mais uma ferramenta de comunicação para a disponibilização de esclarecimentos sobre o governo.

Além disso, deve-se levar em consideração, as principais características da comunicação, que deve ser adaptada ao público-alvo, ser clara e objetiva, fazendo com que os conteúdos sejam disseminados nos veículos de comunicação apropriados e com uma linguagem compatível com o mesmo.

Para que a comunicação pública seja assertiva, é indispensável que seja executada com transparência, a qual evitará que uma crise de imagem aflija o governo. Por isso é essencial que todas as informações divulgadas sejam analisadas com cuidado, e mesmo quando se trate de assuntos delicados, é preciso que a informação seja disponibilizada à população, assim, por mais melindroso que seja o assunto, melhor será interpretado pela população. Ao tentar esconder um escândalo, a tendência do assunto se espalhar é muito maior.

Lattimore (2012) comenta que na atuação do profissional de comunicação pública em órgãos governamentais, os mesmos devem utilizar diversas estratégias, e exercitar diferentes habilidades relacionadas à gestão de informação, além de aprimorar suas habilidades nos diferentes campos específicos do governo, como saúde, educação e transporte. Além disso, os responsáveis pela comunicação pública devem desenvolver uma comunicação que converse diretamente com os usuários do sistema, orientando esses cidadãos com linguagem adequada.

Costa (2015), comenta que ao manter os cidadãos informados, através de canais de interação com a comunidade, cria-se uma aproximação com o público, colaborando para o aumento da popularidade dos administradores. Ao abastecer os canais de comunicação frequentemente, o governo passa a exercitar suas respostas, e aumenta a interação com seus seguidores, no momento que surgirem críticas será mais fácil retornar, visto que terá uma base de atitudes positivas para utilizar.

Darbishire (2010) salienta, que a prática da transparência ativa provoca: (i) o fortalecimento do regime democrático; (ii) a oferta de ferramentas para acompanhamento das ações do Estado e seus governantes; (iii) a divulgação de

informações que capacitem o cidadão a fazer parte de processos de discussão e decisão sobre temas de seu interesse; (iv) a oferta de serviços necessários à população e; (v) redução de custos de equipamento, tempo de trabalho e pessoal para o atendimento rotineiro de demandas apresentadas.

A utilização das novas tecnologias favorece o governo, conforme colocação de Lattimore (2012) a utilização de páginas do governo auxilia para a divulgação de informações importantes gratuitamente, ou com valores abaixo das mídias tradicionais. Nas páginas de órgãos governamentais também são inseridos os portais da transparência, importante canal de informações sobre os investimentos do governo, e ferramenta para que o cidadão possa fiscalizar onde estão sendo investidos os seus impostos.

Oliveira (2015) afirma que as novas tecnologias facilitam e criam novas maneiras de interação entre os gestores públicos e os cidadãos, da mesma forma que oportunizam mais ferramentas de acompanhamento e fiscalização a população. Seguindo a perspectiva de Oliveira (2015), as redes sociais dão conta do papel de informações instantâneas e da prática de transparência, mas os líderes de governo ainda estão aprendendo a lidar com ataques de pessoas sem informações e mal-intencionadas, com desejo de causar discussões, e sem interesse na resolução de problemas.

Nesse sentido é necessário trabalhar para que comunicação via redes sociais seja de fácil entendimento, com textos auto-explicativos, auxiliando para que, mesmo o cidadão leigo no assunto abordado, entenda o que o governo quer transmitir. Além da visibilidade, as redes sociais oportunizam a interação do público com os governantes, dessa forma, o relacionamento entre ambos fica mais próximo, tornando as ações do governo mais presentes na rotina dos cidadãos, facilitando o acesso à informação e o debate.

3 AS REDES SOCIAIS E OS DESAFIOS A COMUNICAÇÃO PÚBLICA

As redes sociais são ferramentas de comunicação instantânea, e estão presentes no dia-a-dia da população, assim como na rotina de instituições públicas e privadas, auxiliando na comunicação e proporcionando uma ferramenta de interação entre as pessoas. Durante este capítulo, serão apresentadas informações sobre o histórico da internet, o impacto das mídias digitais e redes sociais, o dever da transparência e a comunicação dialógica e pública nas redes sociais.

3.1 O SURGIMENTO DA INTERNET E O IMPACTO SOCIAL DAS NOVAS TECNOLOGIAS

No passado, as informações eram passadas de boca em boca, após surgiram os livros e as escolas. No século 19, o telégrafo mudou completamente a maneira como as informações eram transmitidas. Já no século 20, a informação ganhou um novo paradigma, primeiro com o surgimento do rádio e logo depois a televisão. No final do século 20, surgiu a Internet contendo todas as mídias, fornecendo o máximo de informações possíveis sem precedentes, tudo com apenas alguns cliques do mouse. A explosão de dados pode atender as necessidades atuais dos seres humanos para obter informações, conhecimento e comunicação.

A internet surgiu em 1969, nos Estados Unidos, e era utilizada para interligações em laboratórios. Segundo Silva (2013) a internet chegou no Brasil em 1992, para utilização acadêmica, já a sua utilização comercial iniciou em 1995. Após a revolução industrial, a internet foi uma das grandes inovações descobertas pelo homem. Neves (2007) afirma que a internet faz parte das criações humanas libertadoras, que possibilita que os cidadãos tenham maior controle sobre os seus conhecimentos. Analisando a perspectiva de Neves (2007) percebe-se que a internet, por se tratar de uma ferramenta com infinitas possibilidades de uso, abre portas para o conhecimento e possibilita maior autonomia às pessoas, por conter inúmeras utilidades. Com o passar dos anos, a internet começou estar mais presente na vida das pessoas, com todas as evoluções, agora é possível estar conectado a todo momento. Com a internet disponível em celulares e tablets, a comunicação está cada vez mais instantânea.

As novas tecnologias de comunicação digital e a Internet mudaram também a forma como as empresas operam. As empresas precisam estar incluídas digitalmente e, ter profissionais competentes para gerenciar seus negócios e as necessidades de seu público, em um ritmo cada vez mais rápido. Kaplan e Haenlein (2010) comentam que as mídias sociais são grupos de aplicativos da Internet, sendo que estes são construídos a partir das ideias e da tecnologia Web 2.0, aceitando a criação e troca de conteúdos a partir dos usuários. Em outras palavras, é uma variedade de meios de comunicação baseados na Internet, projetados para fornecer aos usuários um ambiente de participação e interação e para fornecer aos usuários a possibilidade de geração, expansão e enriquecimento. É essa individualidade de diálogo e construção coletiva que diferencia as mídias sociais das mídias tradicionais.

Segundo Lattimore et al. (2012) o termo mídias sociais é bastante vasto, pois diz respeito aos novos meios de comunicação que utilizam a tecnologia para interagir, seja com textos ou com materiais visuais. A principal característica das mídias sociais é a possibilidade de interação e o compartilhamento instantâneo de informações. Analisando a perspectiva do autor, se encaixam em mídias sociais: wikis, podcasts, blogs e fóruns ou grupos de discussão na internet. Além disso o e-mail, mensagens instantâneas e protocolos de voz na internet são usados com frequência. Por isso, manifestação e o avanço das mídias sociais são o resultado do rápido desenvolvimento da tecnologia da informação desde a última década do século XX. Kaplan e Haenlein (2010) lembram que as expressões das mídias sociais e da Web 2.0 (2004) surgiram no início do século 21, mas o conceito e o uso das mídias sociais podem ter surgido há alguns anos.

Como um complemento das mídias digitais, surgem as redes sociais. Wasserman e Faust (1994) definem as redes sociais como uma estrutura composta por um conjunto finito de atores sociais, bem como as associações e relacionamentos entre os mesmos.

Embora muitas vezes sejam usados de forma intercambiável, os conceitos de mídia e redes sociais na internet são diferentes. De acordo com Arnaut et al. (2011), as redes sociais têm como objetivo estruturar o compartilhamento de textos, imagens, áudio e vídeo que muitas vezes são utilizados para fins comerciais, enquanto as redes sociais têm como principais características a relação entre as pessoas, e ainda permitem a inserção de textos, imagens, áudio e vídeo. O autor pensa que as redes

sociais são um subgrupo das mídias sociais, alterando somente o propósito de cada mídia.

Para Storch (2007), as redes sociais atuais são essenciais para o fluxo de informações, a construção do conhecimento e a disseminação da opinião pública. O controle dos métodos de análise de redes sociais pode gerar a composição de equipes para sistemas de inovação, inteligência de mercado e tomada de decisão.

Smith (2009) classifica as redes sociais como um acontecimento mundial que se espalha em escala global e se tornou uma importante ferramenta de marketing. As redes sociais ofertam às instituições novos meios para dividir atividades a partir dos perfis de seus usuários e comunidades, possibilitando o desenvolvimento de relacionamentos personalizados e em larga escala.

As redes sociais permitem um maior grau de interação entre um grupo de pessoas, mas sua natureza não é comercial, o que torna mais desafiador para uma empresa ou instituição atrair a atenção e / ou influenciar o público-alvo. As principais redes hoje são Facebook, MySpace, LinkedIn, Instagram e o Twitter, e cada uma oferece benefícios específicos para as organizações.

Ter um perfil de sua marca, produto ou serviço, em qualquer que sejam as redes sociais, promove interação com o público e cria um laço de contato e afinidade, mas é importante ressaltar que não basta apenas ter um perfil, é preciso alimentar corretamente cada rede e dar a devida atenção aos seguidores. Embora as grandes redes sociais ofereçam diversas opções de comunicação com o público, são poucas as marcas que sabem explorar corretamente as ferramentas junto ao seu público específico.

Todas as plataformas são consideradas importantes ferramentas para mensurar os efeitos da comunicação online, dada a facilidade de monitorá-las. A partir do monitoramento, as organizações coletam informações de como e quando os públicos estão online, o que comentam, postam ou compartilham e quais os links e conteúdos multimídia mais acessados. Com esses resultados, as organizações conseguem concentrar suas atividades de comunicação para atingir um público específico e transmitir conteúdo de relevância para fortalecer sua marca e força de vendas.

As redes sociais mudaram o universo virtual, e caracterizam-se como veículos interativos, visto que possibilitam os compartilhamentos de status e informações instantâneas, assim como textos, fotos, vídeos e materiais audiovisuais.

Conforme apontam Brake e Lon (2009), as mídias sociais são compostas por inúmeros sites, que, embora facilitem a comunicação e o diálogo entre milhões de pessoas, também são utilizados para a obtenção de experiências específicas. Por sua vez, Kiso (2007) entende mídia social como um termo que descreve a tecnologia e as ferramentas virtuais utilizadas para compartilhar opiniões, ideias, experiências e opiniões por meio da disseminação interativa de várias informações. A autora destaca que as principais características desses meios são a comunicação por meio do diálogo (com o diálogo como premissa), ampla distribuição de conteúdo e protagonismo pessoal.

Já Cipriani (2011) acredita que são ferramentas para pessoas e organizações interagirem na Internet, com o objetivo de promover a convivência e a cooperação em comunidade, acrescentando que as mídias sociais digitais proporcionam espaço para as pessoas, discutam tópicos específicos e coloquem os usuários no centro das atenções para que eles possam alterar e misturar conteúdo de terceiros para formar seu próprio conteúdo. Para Recuero (2008), a particularidade das mídias sociais está relacionada à apropriação criativa e à conversação, o motivo pelo qual o boca a boca na internet está tão relacionado a diversidade dos fluxos de informação e o surgimento da internet.

Com a consolidação e o fortalecimento contínuo do desenvolvimento da rede, a relação entre pessoas e organizações surge a cada dia de formas novas e diferenciadas, neste caso, as mídias sociais apoiam cada vez mais o estabelecimento e manutenção de tarefas, além de aumentar o relacionamento. Segundo Colnago (2015) mídia social decorre do próprio conceito de mídia e está diretamente relacionado com o conceito de meio e meio de comunicação, ou seja, qualquer suporte à disseminação de informação que constitua um meio de expressão ou um meio de comunicação. Compreendida dessa forma, as mídias sociais são os ambientes em que ocorrem as relações sociais, ou o cenário onde as pessoas se conectam.

Telles (2010) acredita que a mídia social é uma ferramenta de propagação de conteúdo, e ao mesmo tempo permite uma conexão entre as pessoas, ou seja, o objetivo principal é compartilhar o conteúdo, ficando em segundo plano a relação

formada a partir dessa ação. Portanto, um exemplo de mídia social é o blog, cuja função principal é divulgar informações, mas, além disso, também permite que os leitores interajam por meio da postagem de comentários.

Telles (2010) acrescenta ainda que as redes sociais são grupos de usuários / pessoas com diferentes origens, propósitos e comportamentos, esses grupos inevitavelmente possuem um certo grau de relacionamento ou interesses comuns, como o Facebook, por exemplo. A diferença entre os conceitos de mídia e redes sociais é o seu respectivo foco e propósito: embora as redes sociais sejam principalmente sites sociais que buscam aproximar as pessoas e promover a integração entre elas, as mídias sociais têm como objetivo a disseminação e o compartilhamento de conteúdo. Brake e Safko (2010) afirmam que a diferença básica entre esses dois termos é que nas mídias sociais as pessoas se comunicam sozinhas, não entre si, e, portanto, não formam uma rede de relacionamentos.

Terra (2010) relata que a internet possibilita a liberdade para que as pessoas possam se expressar a todo momento, principalmente nas redes sociais, o que contribui fortemente para aproximar os indivíduos uns dos outros, além da reprodução de pensamentos, valores e comportamentos, que as redes sociais possibilitam ao usuário. O mecanismo composto por pessoas, que será suportado por plataformas de mídia social, ambientes e ferramentas, ambientes e ferramentas são baseados em conceitos como colaboração, cooperação, replicação, processos, agilidade, nós, conexões, interações e participação.

Analisando as percepções dos autores citados acima, nota-se que a principal diferença entre as mídias sociais e as redes sociais, é que as mídias sociais são um canal de comunicação de elaboração individual, em que as pessoas elaboram um conteúdo e o disponibilizam na web, outras têm acesso, podem responder, ou questionar mas não há relacionamento entre grupos, já as redes sociais fazem com que as pessoas se conectem por interesses em comum ou amizade, criando uma rede de relacionamentos.

3.1.1 Gestão da comunicação digital organizacional

O ambiente corporativo, no mercado atual, passou por inúmeras mudanças, se comparado ao mercado de alguns anos atrás, assim como o perfil de clientes, visto

que hoje as pessoas têm canais para expressar suas opiniões sobre a organização seja público ou privada e suas experiências. Com o suporte da tecnologia, essas opiniões possuem maior relevância e maior alcance, podendo trazer muitos benefícios, assim como malefícios à organização, nesse sentido compete à empresa, ou à instituição a necessidade de um bom gerenciamento de crises em ambientes virtuais.

Hoss et al (2010, p. 182) explicitam “ativos intangíveis são incorpóreos representados por bens e direitos associados a uma organização. Independentemente de estarem contabilizados, possuem valor e podem agregar vantagens competitivas, tal como é o caso da marca”. Os ativos excedem o valor contábil e são derivados do conhecimento, nesse sentido, o valor da imagem da instituição.

Rêgo (2010) comenta que a gestão da imagem e da reputação envolve a estratégia, as operações e os resultados da organização, bem como as emoções, as boas e as más impressões, que podem impactar na credibilidade da organização com o público. No entanto, nas redes sociais, a visibilidade da empresa sempre que acontece algum acidente, incidente ou comportamento negativo, por se tratar de ferramentas de comunicação instantânea, muitas vezes se torna notícia rapidamente e ganham maior destaque.

De qualquer forma, não se pode escapar das redes sociais, pois essas se configuram como uma segunda biosfera, onde é possível encontrar usuários e dialogar com eles. No entanto, seja a empresa com perfil virtual ou não, as redes sociais trazem riscos à imagem corporativa, nesse sentido estar em uma rede social é fundamental, mas não só para que a empresa estabeleça um canal de relacionamento direto com seus públicos, mas também para ter a oportunidade de resposta, já que a ausência de perfis em redes sociais não isentará a organização de comentários e reações do público.

Rêgo (2010) comenta que algumas empresas estão inseridas nas redes sociais, mas não adotam estratégias ou posturas coerentes, como a de abrir uma página, mas não conversar com os públicos, costumam manter a prática de propagandas de produtos e serviços, mas nem respondem a reclamações, críticas ou elogios. Eles não adotaram comportamentos interativos compatíveis com o ambiente da rede social e obviamente, sua estratégia é promover marcas, produtos ou serviços sem se preocupar com a fidelização e manutenção do relacionamento com o cliente ou usuário.

Nesse sentido é notório a necessidade de contar com um profissional que trace metas e objetivos para a organização, que estabeleça um cronograma de publicações e uma estratégia para retornar aos públicos, da melhor forma possível, mesmo quando se tratar de comentários contrários a empresa, marca ou instituição. Se a organização quiser ter as redes sociais como prioridade de comunicação com seus públicos, para ter maior expressividade que um concorrente, ela deve desencadear uma série de ações cuidadosamente planejadas.

Bueno (2015) argumenta que qualquer estratégia de comunicação nas redes sociais, devem ter metas e objetivos claros e ser apoiados por ações concretas e adequadas para apoiar a sua implementação e ter ferramentas para avaliar as suas aplicações. Quando as organizações veem as redes sociais apenas como um espaço de divulgação de fatos ou informações de interesse (isso já se tornou realidade no Brasil), sua estratégia de comunicação se limita à produção e disseminação de conteúdo e a inclusão de interação é bastante reduzida. Bueno (2015) reforça que nesse caso, o foco da ação é utilizar as redes sociais para veiculação de informações, que não necessariamente se destinam a esse fim, como: boletins informativos, comunicados de imprensa, kits de imprensa, portais, publicações.

Bueno complementa:

Como as organizações podem estar nas mídias sociais apenas para apresentar conteúdos, o que não deixa de ser um objetivo importante, embora a nosso ver indique uma visão restrita do potencial desses ambientes, é fundamental adotar estratégias de comunicação identificadas com o que se costuma denominar content marketing; em resumo, adotar ações e posturas que efetivamente agregam valor a esses conteúdos, o que certamente contribuirá para que as mídias sociais não se reduzam a meros murais eletrônicos (Bueno, 2015 p. 129).

Seguindo a perspectiva de Bueno, é importante que os objetivos da empresa sejam conhecidos e trabalhados, principalmente no âmbito das redes sociais, e a partir disso, sejam traçadas estratégias que auxiliem a empresa conquistar os seus *objetivos e metas*.

As Redes Sociais são importantes ferramentas para a população mundial, pois facilitam a comunicação entre as pessoas de diferentes países, aproximando culturas e levando mais informação para a população. Segundo o Rock Content (2019), que divulgou a pesquisa realizada pela *We are Social*, 45% da população

mundial são usuários de mídia social, o que contabiliza impressionantes 3,5 bilhões de pessoas, no Brasil esse número corresponde a 66% da população brasileira.

Figura 1 - Pesquisa divulgada pelo *Rock Content*



Fonte: Rock Content (2019).

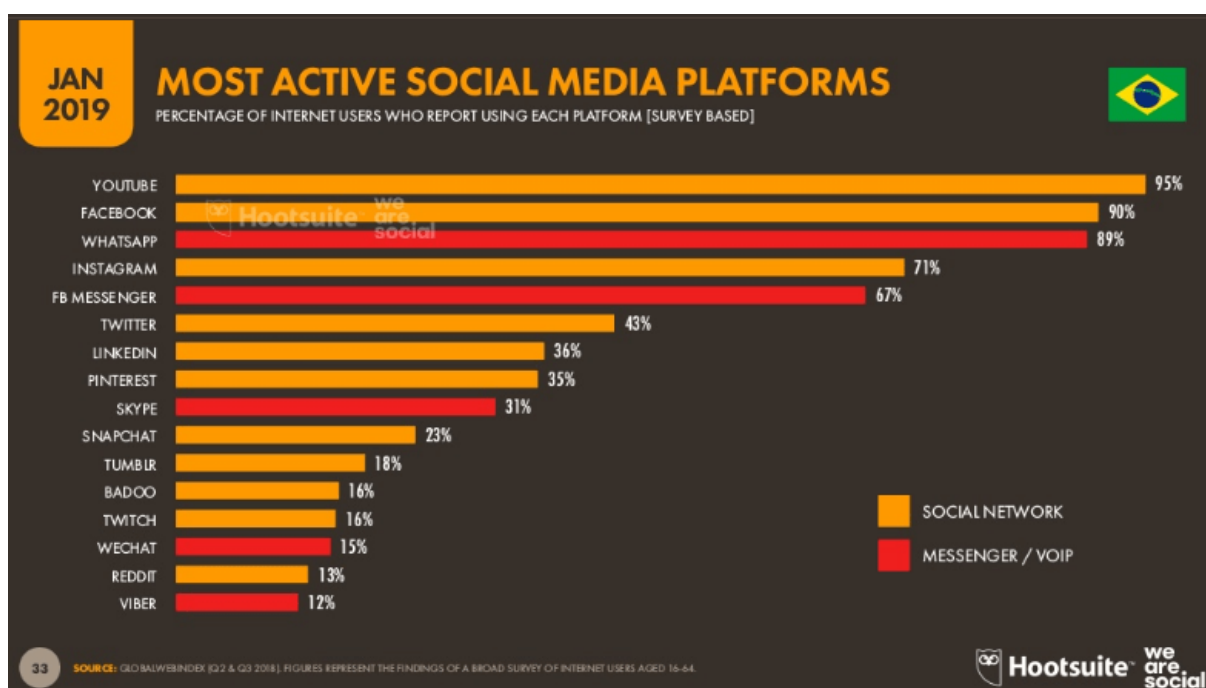
Esse percentual significa que há mais de 140 milhões de usuários ativos na internet no país. E não para por aí, o Brasil é um dos países que mais cresce na web, com mais de 10 milhões de novos usuários. Nos últimos anos, o número de usuários do YouTube no Brasil aumentou em mais de 58% e hoje esta é a maior rede social do Brasil e a segunda maior do mundo. De acordo com os dados da pesquisa realizada pelo *We are social*, 95% dos entrevistados disseram que o Youtube é a plataforma mais utilizada. No entanto, apesar do grande número de usuários, apenas 47,2% das organizações brasileiras investem em marketing online.

O *Facebook* tem mais de 2 bilhões de usuários, ganhou o título de rede social mais popular do mundo em 2008 e se tornou um destaque no Brasil em 2012. Não é novidade que o Facebook ocupa o segundo lugar de rede social mais utilizada no Brasil, 90% dos entrevistados disseram usar essa rede social. O Brasil é o terceiro país mais ativo no *Facebook*, depois dos Estados Unidos e da Índia. O grande número de usuários e as diversas possibilidades de uso são um grande atrativo dessa rede social, no entanto, a queda nas taxas de participação e cobertura orgânica tem sido um obstáculo para a relação entre consumidores e organizações.

No *ranking* divulgado pela Rock Content (2019), o Whatsapp é mencionado como a terceira rede social mais utilizada pelos brasileiros, 89% dos entrevistados responderam que utilizam o *Whatsapp*. Se inicialmente essa rede era usada para interagir com amigos e familiares, hoje ela é um dos principais aplicativos de mensagem e comunicação do Brasil e do mundo - o aplicativo tem 1,5 bilhão de usuários no mundo todo.

Instagram está em quarto lugar no *ranking*, com 69 milhões de usuários em 2019 no Brasil, e detém o maior índice de engajamento entre as redes sociais. 47,1% dos respondentes da *Social Media Trends 2018* declararam que o Instagram é sua rede social preferida, deixando todas as outras para trás (até mesmo o *Facebook* que ficou com apenas 29,6% dos votos).

Figura 2 - Ranking referente as redes sociais mais utilizadas no Brasil



Fonte: Rock Content (2019).

A Figura 2 apresenta as porcentagens de usuários de redes sociais apresentadas anteriormente. No presente trabalho foram citadas as quatro redes sociais mais relevantes para esse estudo, visto que as demais redes sociais possuem menor destaque.

Como se pode notar através das pesquisas apresentadas pelo Rock Content, a grande maioria da população Brasileira, está inserida nas redes sociais e faz o uso

dessas redes para se comunicar, se manter informado e se conectar com pessoas do mundo todo. Essas ferramentas estão cada dia mais presentes nas vidas dos brasileiros, é o local em que as pessoas vão buscar referências, imagens e até mesmo saber os valores de serviços ou produtos. Muito além de estar presente nas redes sociais, as organizações precisam criar estratégias que conversem com o seu público, que atraiam a sua atenção, e além disso, que auxiliem a manter um relacionamento de proximidade com os seus usuários.

As redes sociais, por serem espaços em que não se tem o controle sobre as interações do público, se tornam um ambiente desafiador para a atuação das organizações, visto a exigência do público pela transparência, o que se torna ainda mais enfático quando quem está comunicando é um órgão público. Nesse sentido, é preciso que as estratégias de comunicação sejam desenvolvidas com cuidado e que a transparência prevaleça em todos os assuntos comunicados.

3.2. O DEVER DA TRANSPARÊNCIA

Uma das principais características da comunicação pública é a transparência, que deve ser incessantemente aperfeiçoada, seja nas mídias tradicionais ou nas redes sociais, em ambos os contextos a comunicação precisa ser transparente e verdadeira. Para Zémor (1995), o governo tem o domínio sobre as informações e decisões que afetam a vida dos cidadãos, e é seu dever tornar essas informações conhecidas. O acesso à informação é um importante instrumento de domínio e participação social. Já a falta de transparência promove a corrupção, quebra da legitimidade do órgão público e distancia o cidadão da administração pública.

A transparência das informações públicas é um direito básico estipulado na Constituição Federal de 1988 - claramente estipulado no Art. 5º, Art. xxxiii - entende-se que todo o cidadão tem direito de ter informações sobre benefícios especiais ou coletivos de instituições públicas. Junior e Santos (2017, p. 108) explicam que “no artigo 3º preconiza a divulgação de informações de interesse público, independentemente de solicitações.” Já o artigo 8º esclarece que “é dever dos órgãos e entidades públicas promover, independentemente de requerimentos, a divulgação em local de fácil acesso, no âmbito de suas competências, de informações de

interesse coletivo ou geral por elas produzidas ou custodiadas” (BRASIL, 2011). Moraes explica:

O direito a receber informações verdadeiras é um direito de liberdade e caracteriza-se essencialmente por estar dirigido a todos os cidadãos, independentemente de raça, credo ou convicção político-filosófica, com a finalidade de fornecimento de subsídios para a formação de convicções relativas a assuntos públicos (MORAES, 2000, p. 162).

Assim, percebe-se que é fundamental manter uma comunicação com transparência, pois além de ser um direito estabelecido na legislação, é a principal característica da comunicação pública. Batista (2012, p. 45) fala que “a transparência pública é o movimento de prestação de contas de toda a administração pública e abertura de seus registros financeiros e de seus atos para fiscalização da sociedade em geral”.

Junior e Santos (2012) explicam que a transparência é um elemento crucial para a cidadania, e a comunicação pública é essencial para caracterizar esse processo, principalmente, no portal da transparência. O portal da transparência possibilita que haja a divulgação de informações referente às instituições públicas, contribuindo para que a cidadania seja exercida efetivamente, tornando pública as ações dos governos.

Torquato (2008) escreveu que a administração pública, em qualquer esfera, mais que a administração privada, precisa abrir portas e compartimentos, dando vazão à transparência e à correção de atitudes. Seguindo a visão de Torquato, pode-se interpretar que é dever dos órgãos públicos manterem a transparência em toda e qualquer ferramenta de comunicação utilizada, levando informações relevantes ao povo, com clareza.

Britto (2006) afirma que devido a popularização das novas tecnologias é possível se aproximar dos ideais democráticos de transparência com a participação dos cidadãos no acesso à informação. Junior e Santos (2017) afirmam que com a internet, a esfera pública, antes dominada pelas mídias tradicionais, passa para uma fase em que o cidadão não só recebe conteúdos, mas também os constrói, caracterizando, portanto, a esfera pública interconectada. Além disso, por se tratar de meios de comunicação dialógicos, o cidadão pode expor suas opiniões e debater os temas que antes não eram mencionados, ou discutidos.

Analisando as colocações dos autores acima, fica claro que um dos principais cuidados que as organizações devem ter ao comunicar o público, é a transparência, visto que com as facilidades que a tecnologia proporciona, é possível buscar se a informação que está sendo comunicada é oficial.

3.3 A COMUNICAÇÃO DIALÓGICA E PÚBLICA NAS REDES SOCIAIS

Na sociedade da informação, a rede representa o novo modelo de comunicação criado, que permite a comunicação interpessoal de um para as massas. Assim como os indivíduos, as organizações também estão presentes nas redes sociais, pois o público faz o uso dessas ferramentas para se comunicar e buscar informações. Com a inserção das organizações nas redes sociais, devem-se criar estratégias para aproximar o público da administração pública, além de utilizar o seu alcance para o compartilhamento de informações de interesse público gerando a possibilidade de interação.

Para Lévy (1998), o ciberespaço oferece um modelo de comunicação transformador, denominado "tudo para todos". Ao contrário dos meios de comunicação tradicionais (como noticiários, rádio e televisão ou correios e telecomunicações), as vantagens dos canais anteriores foram integradas nos meios de comunicação online, proporcionando assim uma interação entre todos os que os utilizam. Na "rede", todos podem ser remetentes e destinatários ao mesmo tempo.

A comunicação pública tem sua conceituação ligada ao interesse público e, junto a isso, à ideia de cidadania, transparência e ética. Para Duarte (2012), a presença de capitais públicos ou interesse público caracteriza a necessidade de atendimento às exigências da comunicação pública, sendo assim, indispensável a prestação de contas aos cidadãos e aceitação deles. Analisando a ideia de Duarte (2012) toda a ação exercida pelo governo diz respeito à população, assim como a prestação de conta.

Segundo Gil e Matos (2012, p.102), “na comunicação pública, não está em jogo simplesmente uma relação entre governo e povo, mas entre Estado e sociedade. E é por isso que ela está inteiramente inserida no processo de democratização”. A democracia está cada vez mais presente na era online, visto que as redes sociais, por exemplo, são canais que proporcionam uma interatividade entre os cidadãos e os

órgãos governamentais, além disso o acesso à informação é mais efetivo e rápido, deixando claro os direitos dos cidadãos, e deveres das instituições públicas. Para Lévy (1998), a diversificação das vozes interativas oferecidas pela internet é uma condição, para que outras vozes "minorias, oposição ou divergência" também possam ter espaço. Nesse sentido, a internet pode ser definida como uma esfera democrática, mas também desordenada, visto que todos os seus usuários podem disseminar o que quiser. Essa conceituação vai ao encontro a ideia de comunicação pública, em que a população deve fiscalizar as ações executadas pelos governantes, e ter a possibilidade de expor suas conclusões. Também é fundamental que o cidadão busque se informar em páginas oficiais e confiáveis, como Lévy comenta, na internet todos possuem direito de compartilhar informações, sendo assim, muitas pessoas mal-intencionadas disseminam conteúdos falsos por ela.

Nascimento (2012, p. 203) diz "a comunicação pública precisa da participação da sociedade e de seus segmentos, não como receptores da comunicação do governo, mas como produtores ativos". Ainda segundo Recuero (2009), o conhecimento do povo a partir da conceituação de rede simboliza um dos focos de transição que permeia a ciência durante todo o século XX, não significando precisamente algo novo. Porém, segundo a autora, foi o surgimento da possibilidade de estudo das interações e diálogos através dos vestígios deixados na internet que deu novo ânimo à perspectiva de pesquisa de redes sociais, a partir do início da década de 90.

Para Ribeiro (2012, p. 149) "É importante passar por conceitos relacionados a mídias sociais e redes sociais, ferramentas que estão em efervescência na atualidade e que são os locais por onde circulam grande parte das informações no meio digital". O uso das redes sociais para o exercício da comunicação pública é de fundamental importância e não pode ser negligenciado. Para Duarte (2012, pág. 5) "é obrigação dos agentes públicos, em particular dos profissionais de comunicação, encontrar as maneiras adequadas de fazer a informação circular e chegar aos interessados". E as redes sociais formam uma forma oportuna e próxima do cidadão, fazendo com que a comunicação chegue até ele.

No Brasil, uma das frentes fundamentais da política de Governo Eletrônico é a atuação junto ao cidadão, que deve ser incluído como produtor de conhecimento coletivo. O governo brasileiro busca fortalecer a sua relação com o cidadão também por meio das redes sociais, reconhecendo que, por meio desses instrumentos, o Estado pode quebrar barreiras, promover o

diálogo e buscar sugestões para as políticas governamentais. (República Federativa do Brasil, 2016)

Sendo assim, o governo do Brasil busca uma relação mais próxima aos cidadãos, e está inserido nas principais redes sociais, com perfis que buscam informar o cidadão sobre os acontecimentos do governo, além de buscar uma interação com a população.

Godoi (2007, p. 35) comenta que “qualquer ação dos poderes públicos que seja executada a fim de garantir os mais diferentes direitos de cidadãos e cidadãs, tem valor, segundo o estabelecido no ordenamento jurídico de um país”. Nesse sentido, a utilização de redes sociais para manter a população informada é um ato democrático, é o acréscimo de uma ferramenta de informação sobre a administração pública que beneficia todos os cidadãos incluídos digitalmente.

Segundo Marques (2009) a internet pode minimizar a distância entre o poder executivo e a população, visto que a interatividade em redes sociais pode ser um meio de descobrir se as ações executadas estão interessando o público. Além disso, ao analisar as interações da população nas redes sociais, como reações e comentários, o governo detém uma ferramenta para mensurar a eficiência da comunicação, além de identificar quais os conteúdos mais interessantes para seus seguidores. Por se tratar de um meio de comunicação instantâneo, a prestação de contas, por exemplo, se torna mais visível do que no site do governo, auxiliando para que os cidadãos possam acessar a informação e garantir o seu direito.

Ao utilizar a internet para comunicar-se com os cidadãos, o governo precisa ter suas estratégias muito claras, além de buscar uma forma simplificada de levar informações ao público, sempre considerando que alguns não possuem o conhecimento sobre o sistema político e democrático. Segundo Trevisan e Bellen:

Assim como o movimento da nova administração pública vem sofrendo pressões sobre seu caráter democrático-participativo (ou falta dele), está em aberto o debate sobre novas formas de *accountability* e participação social sobre a avaliação de políticas públicas no contexto democrático brasileiro.” (TREVISAN, BELLEN; 2008, p. 548).

Analisando a perspectiva de Trevisan e Bellen, a presença nas redes sociais faz com que a administração esteja em evidência, seja quando houver críticas devido a uma ação mal interpretada, quando houver elogios ao se ter sucesso em uma ação.

A comunicação pública segundo Monteiro (2007) é uma ferramenta de diálogo, interatividade e ligação entre os cidadãos e a administração pública, o que a diferencia de promoção pessoal de indivíduos. Sendo assim, entende-se que o foco da comunicação pública deve estar relacionado com a essência da teoria da democracia, evidenciando as ações do governo e não dos governantes.

Grunig (2009) afirma que as relações públicas não podem desfrutar da transformação digital, se a mesma não for praticada de forma estratégica. Por isso é fundamental que os profissionais de comunicação que atuam nas instituições públicas ou privadas, tenham uma estratégia de comunicação digital estruturada, identificando seus objetivos e os interesses do público. É importante que a informação seja clara e possibilite a compreensão do seguidor, mesmo que ele seja leigo no assunto.

Kunsch (2011) comenta que as redes sociais podem ser veículos de comunicação instantânea, com maior alcance, mas caso sejam mal utilizadas podem se tornar uma ferramenta obsoleta. Por isso, a autora defende que a comunicação nas redes sociais deve estar intimamente ligada às estratégias macro de comunicação, e serem realizadas com muita responsabilidade e cautela. Com um bom planejamento e com o objetivo definido, as ações ficam mais claras, facilitando a programação de conteúdo.

O grande aumento do número de brasileiros em redes sociais enfatiza a importância de os poderes públicos utilizarem essa estratégia. O cidadão está na rede e busca informações através dela. Porém para promover a comunicação pública através também da rede social é fundamental uma estratégia clara e o respeito às características deste meio. Características de interativa e diálogo, que representam grandes avanços para a comunicação pública, mas também muitos desafios.

4 METODOLOGIA

Segundo Marconi (2017, p.79) “é através do método científico, que podem-se validar estudos e pesquisas, aproximando-se das respostas válidas e corretas” com essa fala, o autor defende a importância da comprovação científica de estudos, para que o mesmo seja validado e possa ser utilizado como referência para determinados temas.

Para Ander-Egg (1978, p. 28), a pesquisa é “uma forma de buscar reflexões críticas, para o descobrimento de fatos, situações e dados, para preencher qualquer campo do conhecimento”. Por isso a realização de pesquisas, com diferentes finalidades, é um importante aspecto para a ciência, para que as opiniões e relatos sobre determinado assunto sejam considerados e analisados, agregando informações através de estudos. Com base nisso, o presente trabalho usa o método de pesquisa exploratória, que analisará materiais relevantes para a familiarização com o tema proposto.

O trabalho utilizará a abordagem qualitativa, e não levará em consideração a quantidade de materiais encontrados e analisados, será considerada a importância desses materiais para o aprofundamento da pesquisa. Segundo Malhotra (2001, p.155), “a utilização da pesquisa qualitativa promove um olhar mais detalhado e melhor entendimento sobre a questão ou problema, por outro lado, a pesquisa quantitativa busca dimensionar as informações e utiliza alguma forma da análise estatística”. Sendo assim, a pesquisa qualitativa pode trazer mais informações, e é o método mais indicado para solucionar a questão que envolve o presente trabalho, sendo mais eficiente e podendo ser trabalhada com mais detalhes e informações.

Como método será utilizado o estudo de caso, segundo Yin (2001), o estudo de caso é definido pela análise mais detalhada dos objetos de investigação, concedendo uma vasta compreensão da realidade e dos acontecimentos pesquisados. “Um estudo de caso é uma investigação empírica que investiga um fenômeno contemporâneo dentro do seu contexto da vida real, especialmente quando os limites entre o fenômeno e o contexto não estão claramente definidos” (YIN, 2001 p. 33).

Laville e Dionne (1999) também apontam as conclusões dificilmente divulgáveis como a principal censura feita ao método de estudo de caso, porém, defendem a ideia de que:

A vantagem mais marcante dessa estratégia de pesquisa repousa, é claro, na possibilidade de aprofundamento que oferece, pois, os recursos se vêm concentrados no caso visado, não estando o estudo submetido às restrições ligadas à comparação do caso com outros casos” (LAVILLE; DIONNE, 1999, p. 156).

Conforme o pensamento de Laville e Dionne (1999), a utilização do método de estudo de caso possibilita maior aprofundamento no tema, além de promover maior identificação sobre o estudo realizado. O estudo de caso trará uma visão do pesquisador, que baseará sua pesquisa em dados já existentes, mas trará como principal característica a sua visão e interpretação dos fatos, fazendo um adendo nos estudos já apresentados, sem excluir um, ou o outro.

Com as inúmeras possibilidades de escolha, e com a grande abrangência de cases envoltos na comunicação pública, o Ministério da Saúde do Brasil foi escolhido, pois no presente momento está em destaque para a população mundial, visto que durante uma pandemia é um dos personagens principais. Além disso, o Ministério da Saúde passou por inúmeras trocas de representantes, o que também será analisado no trabalho, considerando quais foram as repercussões e quais foram as transformações e consequências que essas trocas acarretaram para a sociedade na comunicação deste órgão.

O procedimento adotado será o de netnografia, que consiste na busca e no acesso de materiais disponíveis virtualmente. Esse procedimento possibilitará avaliar o posicionamento digital do órgão público, bem como a reação da população aos conteúdos disponibilizados. Kozinets explica:

A netnografia é pesquisa observacional participante baseada em trabalho de campo online. Ela usa comunicações mediadas por computador como fonte de dados para chegar à compreensão e à representação etnográfica de um fenômeno cultural ou comunal. (KOZINETTS, 2010)

O estudo contemplado nesse trabalho utilizará o Facebook do Ministério da Saúde como principal ferramenta de análise, buscando assim, compreender as publicações, divulgações e avaliar a interação da população com as publicações. Após a definição da rede social, foi definido o período que seria analisado, durante o ano de 2020 o Ministério da Saúde passou por três mudanças de ministro, e assim despertou a curiosidade de analisar um pouco da comunicação de cada um e identificar as principais diferenças entre os governos.

O presente trabalho buscará as principais informações, relacionadas a comunicação utilizada pelo Ministério da Saúde, durante a pandemia causada pelo novo coronavírus e analisará sua repercussão, além de buscar elementos de linguagem, que sejam adequadas à população e qual foi o principal meio de comunicação utilizado. As informações obtidas, serão disponibilizadas, através de Prints de tela. A análise das redes sociais do ministério, busca compreender as principais características da comunicação pública, e compreender se no atual momento a mesma seguiu as diretrizes de ser uma comunicação clara, objetiva e eficaz. Estes procedimentos estão descritos nas próximas etapas do trabalho.

5 ANÁLISE DOS RESULTADOS

Com o objetivo de investigar a teoria apresentada até o presente capítulo na prática, será realizado um estudo de caso, que se deu através de uma pesquisa netnográfica com análise de dados coletados através do Facebook do Ministério da Saúde. Portanto, antes de mais nada, é fundamental realizar a apresentação do objeto de estudo analisado.

5.1 APRESENTAÇÃO DO CASO: MINISTÉRIO DA SAÚDE

O Ministério da Saúde do Brasil foi criado no dia 25 de julho de 1953, pela Lei nº 1.920, assinada pelo presidente Getúlio Vargas. O órgão foi um desmembramento do então Ministério da Educação e Saúde em dois ministérios: Saúde e Educação e Cultura. A partir da sua criação, a nova entidade ficou responsável pelas atribuições que eram do Departamento Nacional de Saúde (DNS), Brasil (2010).

O órgão é responsável por organizar e formular planos e políticas públicas voltadas à promoção, prevenção e assistência à saúde brasileira. A função do Ministério é criar condições para proteger e restaurar a saúde das pessoas, reduzindo doenças, controlando doenças endêmicas e parasitárias e melhorando a vigilância sanitária, de forma a proporcionar aos cidadãos brasileiros maior qualidade de vida. Segundo o Art. 87. Brasil (1988) os Ministros de Estado serão escolhidos pelo Presidente da República, dentre brasileiros maiores de vinte e um anos e no exercício dos direitos políticos. Compete ao Ministro de Estado, além de outras atribuições estabelecidas nesta Constituição e na lei:

- I - exercer a orientação, coordenação e supervisão dos órgãos e entidades da administração federal na área de sua competência e referendar os atos e decretos assinados pelo Presidente da República;
 - II - expedir instruções para a execução das leis, decretos e regulamentos;
 - III - apresentar ao Presidente da República relatório anual de sua gestão no Ministério;
 - IV - praticar os atos pertinentes às atribuições que lhe forem outorgadas ou delegadas pelo Presidente da República.
- Art. 88. A lei disporá sobre a criação, estruturação e atribuições dos Ministérios. (BRASIL, 1988)

Sendo assim, o Ministro da Saúde é o responsável técnico pelo ministério, e é fundamental para que as ações relacionadas à saúde sejam exercidas de acordo

com a legislação e o código de ética, além disso o Ministro da Saúde deve seguir as diretrizes do Presidente da República, trabalhando em prol dos cidadãos.

Segundo Brasil (2016), o Ministério da Saúde conta com uma estrutura secundária composta pelo Conselho Nacional de Saúde e o Conselho de Saúde Suplementar. “São órgãos permanentes e deliberativos sobre temas relacionados à saúde, que reúnem representantes do Governo e dos prestadores de serviços de saúde, profissionais de saúde e usuários do Sistema Único de Saúde” (BRASIL, 2016).

Brasil (2016) complementa que a estrutura da saúde pública no Brasil conta também com atuação das Secretarias Estaduais e municipais de saúde, que são extensões do Governo Federal, presentes nas realidades dos municípios e estados, para dar o suporte que cada região necessita.

A Constituição Federal de 1988 deu um importante passo na garantia do direito à saúde com a criação do SUS. “Suas convicções indicam para a democratização nos serviços de saúde, que deixam de ser restritos e passam a ser universais.” (BRASIL, 1988). Da mesma forma, deixam de ser centralizados e passam a ser norteados pela descentralização, com os estados e municípios assumindo suas responsabilidades e prerrogativas diante do SUS, bem como desenvolvendo ações que deem prioridade à prevenção e a promoção da saúde.

hospitalar por apresentarem dificuldade respiratória, dos quais aproximadamente 5% podem necessitar de suporte ventilatório.

O primeiro caso de coronavírus no Brasil foi anunciado no dia 26 de fevereiro, dois meses após o início de casos pelo mundo. Inicialmente a transmissão de coronavírus no Brasil se tratava de casos isolados, de pessoas que haviam retornado de viagens internacionais e contraíram o vírus em outro país. A partir dos casos isolados o país começou a ter um aumento consecutivo de casos, até chegar no estágio de transmissão comunitária, na qual não se sabe onde o indivíduo contraiu o vírus.

No início da pandemia no Brasil quem estava na gestão do Ministério da Saúde era o médico Luiz Henrique Mandetta, com o transcorrer de casos e situações de desacordo envolvendo o Presidente da República do Brasil, Mandetta foi exonerado das atribuições no ministério. Após sua saída quem assumiu o cargo no executivo foi Nelson Teich, que após um mês da posse desvinculou-se da função, então quem assumiu o cargo foi Eduardo Pazuello que se mantém até o presente momento.

5.2 LUIZ HENRIQUE MANDETTA

Luiz Henrique Mandetta é natural de Campo Grande, capital do Mato Grosso, é graduado em medicina pela Universidade Gama Filho e, se especializou em ortopedia pela Universidade Federal de Mato Grosso do Sul. Nos anos 90, Mandetta atuou no Hospital Central do Exército. Sua trajetória relacionada a cargos públicos se iniciou em 2011, ano em que Mandetta atuou como Secretário Municipal da Saúde no município de Campo Grande, o qual permaneceu até 2010. (Wikipédia, 2020)

Assumiu o primeiro cargo político em 2011, como Deputado Federal, o qual foi reeleito em 2015 e licenciou-se do mandato de Deputado Federal, na Legislatura 2015-2019, para assumir o compromisso como Ministro da Saúde. (Wikipédia, 2020)

Como Ministro da Saúde, Mandetta teve uma aceitação muito grande dos cidadãos brasileiros, o que foi aumentado com o passar do tempo. O carisma e a boa relação do ministro com a população e com outras autoridades eram notáveis. Ao ter conhecimento sobre os casos de coronavírus na China, o governo começou a articular comunicações de alerta sobre a doença para a população.

A decisão de manter o carnaval gerou grande revolta da população, visto que durante esse período o país conta com a presença de muitos turistas, e como a doença Coronavírus já havia chegado em diferentes países, a decisão foi fortemente criticada. Foi definido como período de análise do Facebook do Ministério da Saúde a partir do momento que o país passou a ter casos da doença e começaram as medidas de restrição.

No Quadro 1, conseguimos identificar a repercussão que os *posts* divulgados no Facebook durante o mandato do ministro Mandetta no período de 16 de março até 16 de abril. Os comentários foram divididos em críticas, negativos, positivos e dúvidas, foi se observado entre os comentários quais eram as categorias que predominavam na publicação, e a partir dessa observação, a classificação foi inserida na tabela, conforme segue abaixo. A tabela completa pode ser analisada nos apêndices B, C e D.

Quadro 1 - Comentários do Facebook do Ministério da Saúde (16/03 a 16/04)

(continua)

Data	Formato	Linguagem	Tema	Classificação	Amei Curtir Força	Triste	Grr Haha Uau	Comentários
16/mar	Live	Informal	Atualização COVID	Informativo	6425	192	114	4,4 mil classificação geral: críticas
17/mar	Texto + imagem	Informal	Divulgação consultoria aos profissionais da saúde	Informativo	6009	5	17	612 classificação geral: críticas
18/mar	Live	Formal	Atualização COVID	Informativo	3758	108	44	1,4 mil classificação geral: críticas
19/mar.	Live	Informal	Atualização sobre os novos protocolos	Informativo	8573	202	113	3,8 mil Classificação geral: dúvidas
20/mar.	Texto + imagem	Informal	Homenagem aos profissionais da saúde	Institucional	4027	7	9	379 classificação geral: positivos
21/mar.	Live	Informal	Atualização casos no Brasil + coletiva de imprensa	Informativo	11834	1200	184	3,8 mil classificação geral: dúvidas

(continuação)

Data	Formato	Linguagem	Tema	Classificação	Amei Curtir Força	Triste	Grr Haha Uau	Comentários
22/mar.	Live	Informal	Apresentação do novo exame de detecção COVID-19	Informativo	4698	407	47	6,2 mil classificação geral: críticas
23/mar.	Live	Formal	Anúncio de incentivos fiscais e orientações	institucional	7100	64	566	4,4 mil classificação geral: positivos
24/mar.	Live	Informal	Atualização número de casos no Brasil + coletiva de imprensa	Informativo	8086	368	108	4,3 mil classificação geral: positivos
25/mar.	Live	Informal	Atualização casos + coletiva de imprensa	Informativo	26700	270	379	4,1 mil classificação geral: positivos
26/mar.	Live	Informal	Atualização casos apresentação fatores de risco + coletiva de imprensa	Informativo	10700	734	236	7,4 mil classificação geral: positivos
27/mar.	Post texto + imagem	Informal	Dicas	institucional	17264	37	140	750 classificação geral: dúvidas
28/mar.	Live	Informal	Avaliação das ações do governo	institucional	18300	186	301	11,1 mil classificação geral: dúvidas
29/mar.	Post texto + imagem	Informal	Doação de sangue	Campanha	3271	5	3	212 classificação geral: interação com post
30/mar.	Post texto + imagem	Informal	Chegada de equipamentos	institucional	12468	3	36	852 classificação geral: positivos
31/mar.	Live	Formal	Novas ações de enfrentamento ao COVID-19	Informativo	36700	92	392	11 mil classificação geral: positivos

(continuação)

Data	Formato	Linguagem	Tema	Classificação	Amei Curtir Força	Triste	Grr Haha Uau	Comentários
01/abr.	Live	Formal	Novas ações de enfrentamento ao COVID-20	Informativo	16100	78	249	9,5 mil classificação geral: negativos
02/abr.	Post texto + imagem	Informal	Anúncio sobre a liberação da vacina da gripe	Campanha	10540	4	22	939 classificação geral: dúvidas
03/abr.	Post texto + imagem	Informal	Canal de comunicação para profissionais da saúde	Campanha	85300	51	448	3,7 mil classificação geral: críticas
04/abr.	Live	Informal	Atualização dos dados sobre COVID + ações do governo	Informativo	66600	5800	728	16,2 mil classificação geral: positivas
05/abr.	Post texto + imagem	Informal	Chamada para os alunos da área da saúde atuarem no combate ao coronavírus	institucional	20081	25	94	2 mil classificação geral: positivos
06/abr.	Live	Informal	Atualização dos dados sobre COVID no Brasil + ações do governo	institucional	42000	854	8810	34 mil classificação geral: positivos
07/abr.	Live	Informal	Atualização dos dados sobre COVID + ações do governo	institucional	17800	63	361	9,6 mil classificação geral: dúvidas
08/abr.	Live	Informal	Atualização dos dados sobre COVID + ações do governo	institucional	25900	131	415	10,9 mil classificação geral: positivos
09/abr.	Live	Informal	Atualização dos dados sobre COVID + ações do governo	institucional	9500	298	248	5,8 mil classificação geral: dúvidas

(conclusão)

Data	Formato	Linguagem	Tema	Classificação	Amei Curtir Força	Triste	Grr Haha Uau	Comentários
10/abr.	Post texto + imagem	Informal	Anúncio chegada de equipamentos para combate ao COVID	Informativo	6303	44	18	528 classificação geral: positivos
11/abr.	Live	Informal	Atualização dos dados sobre COVID + ações do governo	institucional	13400	584	307	8 mil classificação geral: críticas
12/abr.	Texto	Informal	Atualização casos coronavírus	Informativo	444	280	12	212 classificação geral: dúvidas
13/abr.	post texto + imagem	Informal	Anúncio chegada de equipamentos para combate ao COVID	Informativo	6644	5	29	835 classificação geral: positivos
14/abr.	Live	Informal	Atualização dos dados sobre COVID + ações do governo	Informativo	32400	126	535	8,5 mil classificação geral: positivos
15/abr.	post texto + imagem	Informal	Anúncio entrega novos leitos	Informativo	2343	2	8	401 classificação geral: positivos
16/abr.	Live	Informal	Despedida Ministro Mandetta	Informativo	86000	44000	3683	5 mil classificação geral: positivos

Fonte: elaborado pela autora (2020).

Nota-se, através da análise, que os *posts* referentes ao período de 16 de março à 16 de abril tiveram uma repercussão positiva, com muitos elogios referente ao governo. Com a realização de inúmeras *lives*, o ministério teve o envolvimento da população, o que pode ser comprovado com os dados disponíveis na tabela. A *live* do dia 22 de março teve uma repercussão grande, com mais de 20 mil curtidas e muitos comentários favoráveis ao governo, que pode ser analisada na imagem abaixo.

Figura 4 - Publicação Facebook Ministério da Saúde

TESTES RÁPIDO PARA DIAGNÓSTICO CLÍNICO

ESCALA: 30 a 50 mil exames/dia

NECESSIDADE: Plataformas automatizadas e/ou semi-automatizadas

- máquinas que realizam todo o processo de preparação e análise de carga viral de amostras de pessoas com suspeita do Coronavírus no trato respiratório

TIPO DE TESTE: PCR em tempo real

MODELOS:

- Cobas 6.800 -
- Valor estimado: R\$ 2 milhões para compra
- Comodato - desvantagem não permite outros fabricantes

Semi-automatização: família QuantStudio da ThermoFisher

Cobas 6.800 - Fabrican

Ministério da Saúde fez uma transmissão ao vivo, 22 de março

#LIVE

Livia Bezerra Matos · 1:21:08
Ministro Mandetta encantada e me sentindo representada por você!!! Muito sensato e claro nas suas atualizações nesse cenário crítico.

Curtir · Responder · 34 sem

Compartilhador

Marizete Baldin · 56:56
É isso que os brasileiros esperam: informações precisas e confiáveis. Só pode fazer quem entende do assunto. Parabéns!!!!

Mara Queiroz · 7:00
Precisa melhorar o policiamento a muitas mulheres da enfermagem assim como eu saindo de madrugada para irem pros hospital trabalharem !!

Curtir · Responder · 34 sem

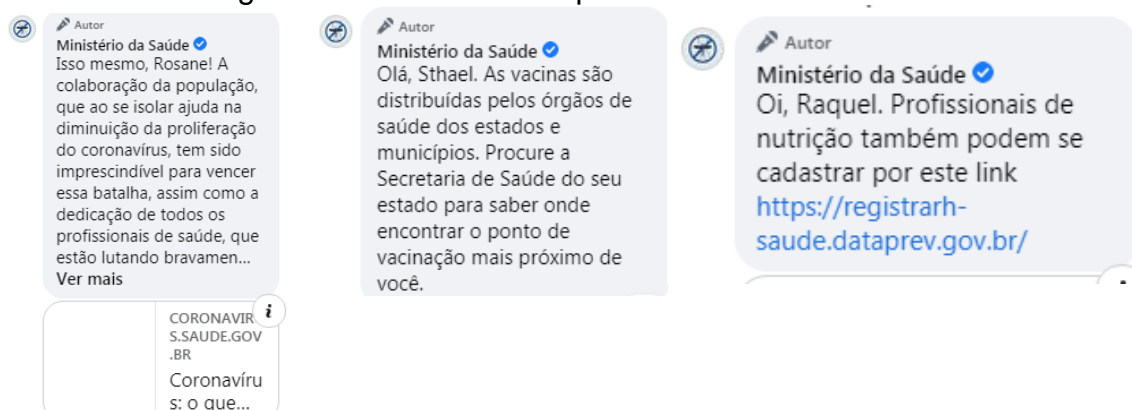
Fonte: Página do Ministério da Saúde no Facebook (2020).

Pode-se avaliar que as estratégias de comunicação utilizadas durante o mandato do ministro Mandetta foram assertivas e tiveram um engajamento grande da população, que pode ser comprovada através dos dados disponíveis na tabela. Comparando os dados é possível notar que a utilização de vídeos ao vivo auxilia a manter o público mais próximo da administração e ter uma interatividade maior, visto que ao assistir em tempo real, a pessoa é estimulada a comentar mais que uma vez, por exemplo.

Lattimore et al (2012, p. 368) comenta que “a internet é considerada um meio rico porque suas qualidades interativas lhe conferem muitas características da comunicação interpessoal ou sentido realmente estar em uma conversação face a face”. Mais uma vez comprova-se que a comunicação exercida pelo ministro Mandetta foi bem executada, visto que viabilizou a interação com a população e ainda fomentou um diálogo com o cidadão através de respostas.

Durante o período o ministério respondeu muitos comentários, contribuindo com a interatividade das publicações. Essas interações são necessárias, pois mostram para o público que suas colocações foram vistas e que tem importância para o órgão. Conforme pode ser observado na Figura 5.

Figura 5 - Modelos de resposta Ministério da saúde



Fonte: Página do Ministério da Saúde no Facebook (2020).

Ao analisar a postura de Mandetta, principalmente em *lives* nota-se que uma das características que mais chama a atenção é a transparência e a empatia dele com o público. Segundo Silva (2013, p. 54), a transparência seria o “ato de “jogar luz” sobre processos internos decisórios cujos resultados atingem, de algum modo, o cidadão.”. Ofertando assim, meios para a sociedade fiscalizar as ações do governo. Nesse sentido, o governo deve se comunicar de uma maneira que atraia a atenção da população, possibilitando o diálogo com o cidadão, e meios que facilitem o acesso à informação. No caso do Ministério da Saúde, durante a administração de Mandetta, a realização de transmissões ao vivo e coletivas de imprensa demonstram que ele estava aberto para responder às dúvidas da população e dos jornalistas.

A publicação de informações com o uso de imagem e texto com maior repercussão foi do dia 3 de abril, com mais de 20 mil curtidas e 2 mil comentários, conforme a Figura 6.

Figura 6 - Publicação com maior repercussão na administração de Mandetta

Ministério da Saúde  3 de abril · 

Para proteger você e sua família contra o [#coronavírus](#), o Ministério da Saúde recomenda o uso de máscaras de pano, quando você precisar sair de casa. Elas funcionam como barreira de propagação da doença. Confira algumas dicas e cuidados que você precisa ter com a sua máscara.
[#MinhaMáscara](#)

#MinhaMáscara CORONAVIRUS

É tempo de solidariedade!

- Se você tem máscaras cirúrgicas, N95 ou PFF2, entregue-as em um hospital. Elas são utilizadas por profissionais de saúde
- Você pode fazer sua própria máscara de pano, em casa!



Ministério da Saúde

#MinhaMáscara CORONAVIRUS

Sua máscara de pano precisa:

- Ter, pelo menos, duas camadas de pano, como algodão ou tricoline ou TNT
- Ser individual
- Cobrir totalmente boca e nariz e ficar bem ajustada ao rosto



Ministério da Saúde

#MinhaMáscara CORONAVIRUS

Cuidados ao sair de casa

- Use máscara sempre que sair de casa
- Leve com você uma máscara reserva, porque seu tempo de uso é de 2 horas
- Leve também uma sacola para guardar a máscara usada, caso seja preciso trocar
- Evitar tocar ou ajustar a máscara enquanto a estiver usando



Ministério da Saúde

#MinhaMáscara CORONAVIRUS

Cuidados ao chegar em casa

- Lave as mãos com água e sabão, antes de retirar a máscara
- Remova a máscara pelo laço ou nó da parte de trás e evite tocar a parte da frente
- Deixe a máscara de molho por 30 minutos em uma mistura de 1 parte de água sanitária (2% a 2,5%) com 50 partes de água potável. Por exemplo: 10 ml de água sanitária para 500 ml de água potável
- Lave a máscara e as mãos com água e sabão
- A máscara precisa estar seca para ser utilizada de novo



Ministério da Saúde

   21 mil 2 mil comentários 33 mil compartilhamentos

Fonte: Página do Ministério da Saúde no Facebook (2020).

Pode-se notar, através da análise disponível na tabela 1, que as publicações com imagem e texto, tiveram um índice de interação abaixo das transmissões ao vivo, mas na imagem acima a interação foi bem alta. O aumento da interação com a publicação pode-se explicar pelo tema que ela aborda, visto que havia muitas dúvidas sobre a utilização ou não das máscaras de tecido e quais os principais cuidados para evitar contrair o coronavírus.

As *lives* do ministério tiveram uma ótima repercussão, e a partir do dia 30 de março, começaram a ter a participação dos demais ministros, apresentado os planos de ação de cada área do governo. Na Figura 7, o registro da *live* do dia 4 de abril, que foi a transmissão com maior número de interações positivas, mais de 63 mil curtidas foi a divulgação com maior número de curtidas.

Figura 7 - Transmissão ao vivo Ministério da Saúde

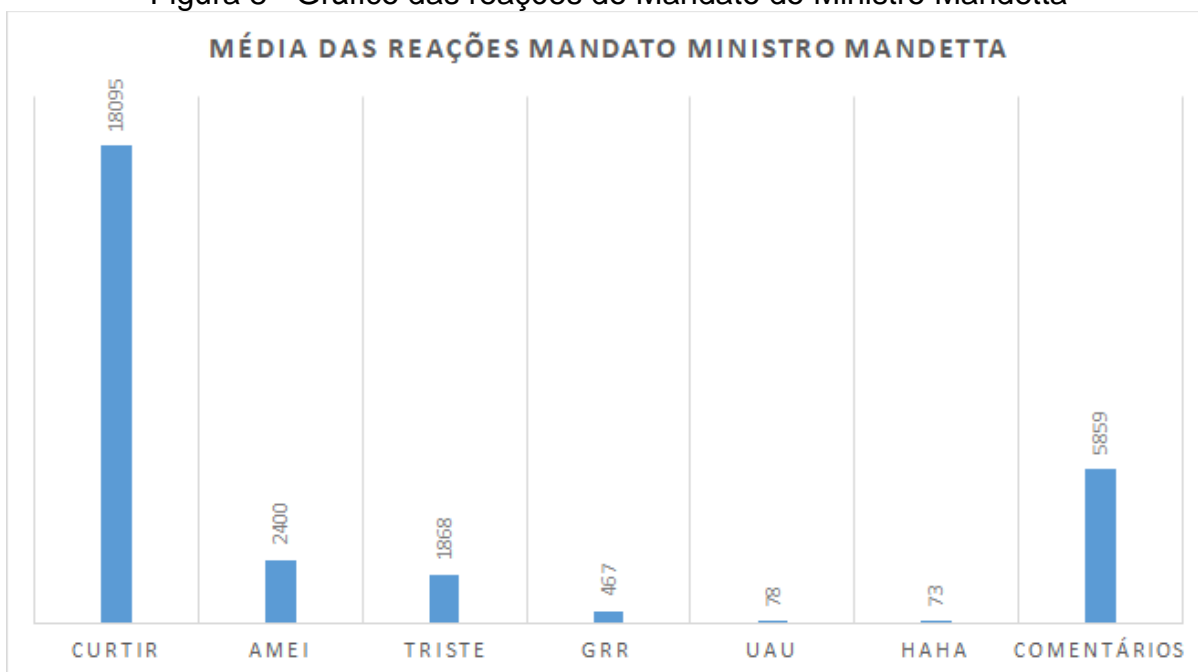


Fonte: Página do Ministério da Saúde no Facebook (2020).

A *live* apresentada pela Figura 7 teve 1,9 milhões de visualizações, repercutindo muito entre a população, muitos cidadãos que acompanhavam a transmissão fizeram comentários positivos sobre o governo. As demais transmissões tiveram uma interação muito parecida, fazendo com que as informações chegassem rapidamente à população o que auxilia a comunicação ser mais transparente, visto que os dados são apresentados por um mediador e em tempo real, trazendo mais veracidade aos dados. Zémor (2005) comenta que a comunicação adequada das instituições públicas requer transparência, qualidade dos serviços oferecidos e respeito ao diálogo, o que acontece em transmissões ao vivo como as executadas no período analisado.

Para que se possa visualizar de forma mais clara a repercussão da comunicação executada durante o período de mandato do ministro Mandetta foi criado um gráfico com a média de reações das publicações disponíveis na página do Ministério da Saúde no *Facebook*.

Figura 8 - Gráfico das reações do Mandato do Ministro Mandetta



Fonte: Página do Ministério da Saúde no Facebook (2020).

Para chegar nos números do gráfico foram calculados os números totais de cada reação durante o período de 30 dias, após houve a divisão do número total de reações pela quantidade de *posts* analisados, chegando no resultado que pode ser observado acima. As reações que se sobressaíram no período foram de curtir e amei, as reações negativas estão muito abaixo das positivas. A reação “triste” pode ser interpretada de duas maneiras: Como uma crítica ao governo, na qual lamenta pela qualidade da publicação, ou pode-se interpretar como uma notícia triste mesmo.

Durante o período de administração do Ministro Luiz Mandetta além da sua popularidade com os cidadãos, a sua relação com o Presidente Bolsonaro chamava atenção de todos pela divergência de ideias de ambos, o que se tornou um problema para a tomada de decisões, e contribuiu com a exoneração do ministro. Na administração da comunicação pública não basta ter alguém que defenda a democracia e a sinceridade, todos os membros que possuem o poder de decisão precisam estar de acordo com o modo transparente de conduzir a informação.

5.2 NELSON TEICH

Nelson Teich é natural da cidade do Rio de Janeiro, se formou em medicina pela Universidade Estadual do Rio de Janeiro e possui especialização em oncologia.

Teich atuou na campanha presidencial de Jair Messias Bolsonaro como consultor e era um dos nomes cotados para assumir o Ministério da Saúde, que inicialmente foi conduzido por Luiz Henrique Mandetta. (Wikipédia, 2020)

Teich permaneceu a frente do ministério da saúde por menos de um mês, e pediu demissão após ter desencontro de opiniões sobre o isolamento social e uso do medicamento Cloroquina, com o presidente Bolsonaro. Durante a sua atuação como ministro teve um bom relacionamento com o público, mas haviam muitas críticas devido às posturas adotadas pelo Presidente da República, que afetava diretamente a atuação do Ministério da Saúde, além disso pode-se perceber a redução da interação com a população. O período passou a realizar menos *lives* e mais posts institucionais e informativos. (Wikipédia, 2020)

Pode-se observar no Quadro 2 o compilado de informações do período de 16 de abril à 15 de maio.

Quadro 2 - Comentários do Facebook do Ministério da Saúde (16/04 a 15/05)

(continua)

Data	Formato	Linguagem	Tema	Classificação	Amei Curtir Força	Triste	Grr Haha Uau	Comentários
17/abr.	Live	Informal	Posse Ministro Nelson Teich	institucional	15000	1500	5783	16 mil classificação geral: positivos
18/abr.	post texto + imagem	Informal	Divulgação nova ferramenta	Campanha	4468	13	27	628 classificação geral: dúvidas
19/abr.	post texto + imagem	Informal	Divulgação discurso ministro	Campanha	7920	85	1315	4 mil classificação geral: críticas
20/abr.	post texto + imagem	Informal	Divulgação campanha de vacina	campanha	2336	4	9	998 classificação geral: críticas
21/abr.	post texto + imagem	Informal	Dicas	informativo	5568	8	26	318 classificação geral: dúvidas
22/abr.	Live	Formal	Atualização dos dados COVID + ações do governo	institucional	14700	389	4074	23 mil classificação geral: positivos
23/abr.	post texto + imagem	Informal	Dicas	campanha	3662	87	16	1,1 mil classificação geral: dúvidas

(continuação)

Data	Formato	Linguagem	Tema	Classificação	Amei Curtir Força	Triste	Grr Haha Uau	Comentários
24/abr.	post texto + imagem	Informal	Dicas	informativo	3830	217	110	871 classificação geral: negativos
25/abr.	post texto + imagem	Informal	Dicas	informativo	3516	9	20	561 classificação geral: negativos
26/abr.	post texto + imagem	Informal	Anúncio entrega equipamentos	institucional	8109	16	83	1,1 mil classificação geral: positivos
27/abr.	post texto + imagem	Informal	Divulgação campanha de vacinação	campanha	3591	1	15	439 classificação geral: críticas
28/abr.	Live	Formal	Atualização dos dados sobre COVID + ações do governo	institucional	12700	883	2520	10 mil classificação geral: positivos
29/abr.	post texto + imagem	Informal	Divulgação informação	institucional	3300	13	25	520 classificação geral: positivos
30/abr.	Live	Formal	Atualização dos dados sobre COVID + ações do governo	institucional	12700	300	2550	14 mil classificação geral: negativos
1/mai.	post texto + imagem	Informal	Dicas	informativo	10738	2	22	930 classificação geral: dúvidas
2/mai.	post texto + imagem	Informal	Divulgação informação	institucional	4314	8	18	574 classificação geral: elogios
3/mai.	post texto + imagem	Informal	Dicas	informativo	3195	1	7	121 classificação geral: positivos
4/mai.	post texto + imagem	Informal	Dicas	informativo	9803	9	42	921 classificação geral: dúvidas
5/mai.	post texto + imagem	Informal	Data área da saúde	campanha	3581	2	9	215 classificação geral: críticas

(conclusão)

Data	Formato	Linguagem	Tema	Classificação	Amei Curtir Força	Triste	Grr Haha Uau	Comentários
6/mai.	post texto + imagem	Informal	Dicas	informativo	6687	2	11	655 classificação geral: críticas
7/mai.	post texto + imagem	Informal	Dicas	informativo	1794	2	12	205 classificação geral: dúvidas
8/mai.	post texto + imagem	Formal	Divulgação campanha de vacinação	Campanha	8117	5	26	1,6 mil classificação geral: críticas
9/mai.	post texto + imagem	Informal	Dicas	informativo	2890	2	13	117 classificação geral: positivos
10/mai.	post texto + imagem	Informal	dia das mães	Campanha	2846	8	5	152 classificação geral: positivos
11/mai.	Live	Formal	Atualização dos dados sobre COVID + ações do governo	institucional	14230	236	935	11 mil classificação geral: dúvidas
12/mai.	post texto + imagem	Informal	Dia enfermagem	informativo	14642	7	8	1,9 mil classificação geral: positivos
13/mai.	post texto + imagem	Informal	Divulgação	Informativo	3428	10	20	349 classificação geral: positivos
14/mai.	Live	Formal	Atualização dos dados sobre COVID + ações do governo	institucional	5005	451	435	5 mil classificação geral: dúvidas
15/mai.	Live	Formal	Saída do Ministro Nelson Teich	institucional	13341	2500	371	9,3 mil classificação geral: positivos

Fonte: elaborado pela autora (2020).

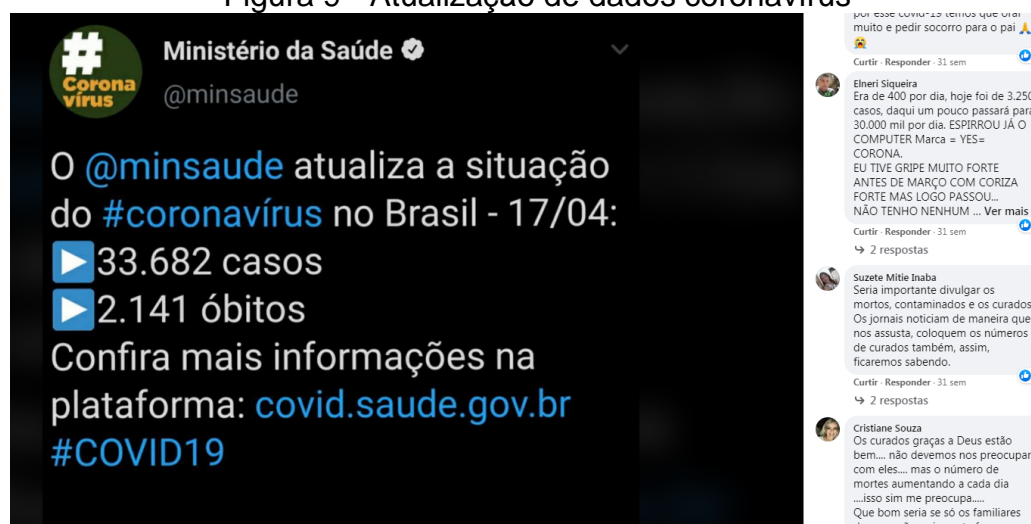
No Quadro 2 foram listados os *posts* do Ministério da Saúde durante o mandato de Nelson Teich. Os materiais foram classificados e as reações quantificadas, além da divisão da classificação dos comentários. As publicações com comentários positivos sobressaíram às demais classificações com o total de 12 posts com maior

quantidade de comentários classificados como positivos. As interações do público tiveram uma grande redução durante o mandato de Nelson Teich, pode-se explicar pela redução da quantidade de *lives*, visto que durante a *live* os usuários podem comentar mais do que uma vez e interagir em tempo real com a publicação.

Os *posts* passaram a tratar de dicas de prevenção à saúde e desviar do foco de apenas comunicar sobre o coronavírus, o que pode ser interpretado como uma maneira de “distrair” a população do foco relacionado ao aumento de casos. Além disso, conforme disponível no Quadro 2, os comentários com classificação de dúvidas tiveram um aumento considerável, o que significa que as publicações não possuem uma comunicação clara e objetiva.

Matos (2011) explica que a comunicação pública deve ser idealizada como uma ferramenta de interação, no qual a manifestação, compreensão e interlocução se sobressaem como principais características. Ao divulgar uma informação que não fique clara para a população, ela pode ser interpretada de uma maneira equivocada, gerando transtornos para o órgão que executou essa comunicação, como o surgimento de muitas dúvidas.

Figura 9 - Atualização de dados coronavírus



Fonte: Página do Ministério da Saúde no Facebook (2020).

Na Figura 9 o Ministério da Saúde fez o *print* de uma informação divulgada em outra rede social e simplesmente publicou no *Facebook*, sem legenda e sem maiores detalhes, essa ação repercutiu negativamente ao público, visto que os dados foram apenas lançados sem explicação. O Ministro manteve o legado de Mandetta, e continuou prezando pela transparência, realizando *lives*, em menor quantidade, mas

mantendo a atualização formal de dados e apresentando a perspectiva do governo em relações a evolução da doença.

Figura 10 - Post sobre novos equipamentos

The image shows a Facebook post from the 'Ministério da Saúde' (Ministry of Health) dated April 26, 2020. The post features a graphic with the following text:

CORONAVÍRUS

Governo do Brasil entregará, até o final de abril,

272 respiradores fabricados em território nacional.

Após o cancelamento da entrega por fornecedores internacionais, rede com mais de 15 instituições brasileiras dará suporte para o SUS com a produção de mais **14.100 respiradores nos próximos três meses.**

Ministério da Saúde

The post also includes a link to the 'Portal Saúde' and shows engagement metrics: 1,1 mil comentários and 1,7 mil compartilhamentos. Below the post, there are several comments from users, including one from Joelma Nascimento E Silva praising the initiative and another from Fernanda Batista.

Fonte: Página do Ministério da Saúde no Facebook (2020).

A publicação mostrada na Figura 10 teve uma interação grande com a população, com 1,1 mil comentários, muitos elogios sobre a incrementação de equipamentos para auxiliar no combate ao coronavírus, mas entre os comentários se destacam as críticas sobre a distribuição dos equipamentos, pois a população não compreende a logística de distribuição dos equipamentos, visto que não foi informado oficialmente como aconteceria essa disposição.

Com a mudança de estratégia de comunicação e a redução de *lives*, o Ministério passou a interagir mais com o público respondendo às dúvidas geradas pelas publicações. Mesmo com muitas informações sobre o uso da máscara por exemplo, as informações ainda deixam as pessoas confusas visto que não estava no seu dia-a-dia a utilização de máscaras, e principalmente a sua higiene. Na Figura 11 é possível visualizar a maneira que o ministério conduziu alguns questionamentos dos comentários.

Figura 11 - Interação Ministério da Saúde



Fonte: Página do Ministério da Saúde no Facebook (2020).

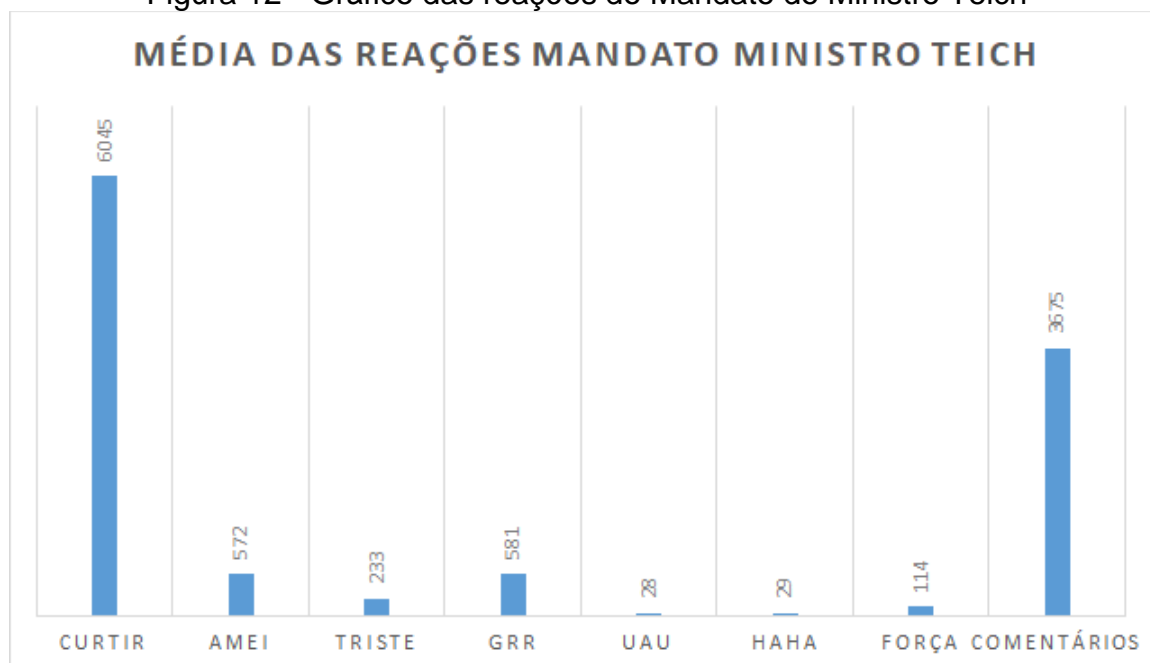
Lattimore et al (2012, p. 367) observa que “... a tecnologia ajudou a criar diálogo entre as organizações e grupos ativistas”, possibilitando interações como na Figura 11, em que o cidadão esclarece suas dúvidas sobre a publicação com o próprio responsável pela comunicação.

Segundo o jornal Tribuna Sul Fluminense (2020) no dia 17 de abril foi lançado a criação de uma nova reação de “força” para os posts e mensagens no Facebook, para demonstrar carinho e apoio aos amigos e familiares durante a pandemia causada pelo novo Coronavírus. Uma ação bem pensada do Facebook, para que as pessoas pudessem prestar solidariedade umas às outras.

A reação foi disponibilizada a partir do dia 1 de maio, e a partir da data os usuários passaram a usar a ferramenta como uma forma de demonstrar carinho a amigos, familiares e instituições. Após a liberação da reação, até o final do período de análise apresentado no Quadro 2, as publicações do ministério com a reação de força tiveram uma média de 114 reações por publicação.

Para que se possa visualizar de forma mais clara a repercussão da comunicação executada durante o período de mandato do ministro Teich foi criado um gráfico com a média de reações das publicações disponíveis na página do Ministério da Saúde no *Facebook*.

Figura 12 - Gráfico das reações do Mandato do Ministro Teich



Fonte: Página do Ministério da Saúde no Facebook (2020).

Para chegar nos dados disponíveis na Figura 12 foram calculados os números totais de cada reação durante o período de 29 dias (período de mandato de Teich), após foi dividido do número total de reações pela quantidade de *posts* analisados, chegando no resultado que pode ser observado. As reações que se sobressaíram no período foram de curtir e amei, as reações negativas estão abaixo das positivas. A reação “triste” pode ser interpretada de duas maneiras: como uma crítica ao governo, na qual lamenta pela qualidade da publicação, ou pode-se interpretar como uma notícia triste mesmo.

Ao comparar com os resultados de ambas as análises (período de administração Mandetta e Teich) percebe-se uma redução de 33% da interação dos usuários, que pode ser justificada pela mudança de estratégia e redução das *lives*, que no período de administração de Mandetta gerou muitas interações.

Assim como Mandetta, Teich tinha uma visão que ia em desacordo com os pensamentos do Presidente da República, principalmente quando se falava sobre o isolamento social, como consequência dessa divergência entre ambos o Ministro Nelson Teich deixou o cargo como Ministro da saúde no dia 15 de maio, 29 dias após assumir a administração.

5.3. EDUARDO PAZUELLO

Pazuello formou-se na Academia Militar das Agulhas Negras como Oficial de Intendência, em 1984. Foi nomeado como Secretário-Executivo do Ministério da Saúde pelo ex-Ministro da Saúde Nelson Teich por ser o segundo na hierarquia da pasta, em substituição a João Gabbardo. No momento da nomeação, em 22 de abril de 2020, Nelson Teich afirmou que a nomeação do general se deu pela sua experiência em logística. (Wikipédia, 2020)

Assumi, interinamente, o Ministério da Saúde após a saída de Teich, em 15 de maio de 2020. Em 19 de maio de 2020, Pazuello liberou o uso da hidroxicloroquina e cloroquina para o tratamento da COVID-19 e em junho de 2020, Pazuello foi nomeado Ministro da Saúde interino e exonerado do cargo de secretário-executivo do Ministério. (Wikipédia, 2020)

No Quadro 3, conseguimos identificar a repercussão que os posts divulgados no Facebook durante o período de 16 de maio até 18 de maio e de 16 de junho até 12 de julho. O intervalo foi escolhido dessa maneira pois tiveram acontecimentos relevantes em ambos os períodos.

Quadro 3 - Comentários do Facebook do Ministério da Saúde (16/05 a 18/05 e 16/06 a 12/07)

(continua)

Data	Formato	Linguagem	tema	Classificação	Amei Curtir Força	Triste	Grr Haha Uau	Comentários
16/mai.	post texto + imagem	Informal	Dicas prevenção à doenças	Informativo	1948	1	22	231 classificação geral: críticas
17/mai.	post texto + imagem	Informal	Dicas sobre hipertensão	Informativo	211800	549	733	4,7 mil classificação geral: elogios
18/mai.	post texto + imagem	Informal	Placar da Vida	institucional	15533	189	1669	5,8 mil classificação geral: críticas
16/jun.	post texto + imagem	Informal	Anúncio entrega aparelhos	institucional	1289	0	20	200 classificação geral: críticas
17/jun.	post texto + imagem	Informal	Informações Hospitais de campanha	Informativo	599	1	37	103 classificação geral: críticas

(continuação)

Data	Formato	Linguagem	tema	Classificação	Amei Curtir Força	Triste	Grr Haha Uau	Comentários
18/jun.	Live	Formal	Atualização dos dados de COVID + ações do governo	institucional	4884	120	343	3 mil classificação geral: críticas
19/jun.	post texto + imagem	Informal	Anúncio habilitação de leitos	institucional	916	2	14	201 classificação geral: positivos
20/jun.	post texto + imagem	Informal	Dicas prevenção à doenças	informativo	1038	0	9	75 classificação geral: positivos
21/jun.	post texto + imagem	Informal	Anúncio entrega aparelhos	institucional	1829	6	19	444 classificação geral: críticas
22/jun.	post texto + imagem	Informal	Painel coronavírus	institucional	1499	22	131	490 classificação geral: dúvidas
23/jun.	post texto + imagem	Informal	Anúncio recursos destinados pelo governo	institucional	902	3	34	228 classificação geral: críticas
24/jun.	post texto + imagem	Informal	Anúncio sobre o programa previne Brasil	institucional	623	0	26	73 classificação geral: críticas
25/jun.	post texto + imagem	Informal	Ação combate do covid	institucional	1073	0	20	185 classificação geral: dúvidas
26/jun.	post texto + imagem	Informal	Informativo sobre a entrega de cloroquina	informativo	74	2	25	107 classificação geral: negativos
27/jun.	Live	Formal	Parceria para produção da vacina contra a Covid-19	institucional	16734	48	206	5800 classificação geral: positivos
28/jun.	post texto + imagem	Informal	Campanha da vacinação contra a gripe	Campanha	807	1	6	138 classificação geral: negativos

(continuação)

Data	Formato	Linguagem	tema	Classificação	Amei Curtir Força	Triste	Grr Haha Uau	Comentários
29/jun.	post texto + imagem	Informal	Informativo sobre a Covid-19	informativo	853	13	53	136 classificação geral: críticas
30/jun.	post texto + imagem	Informal	Atendimento a pacientes com Covid-19	informativo	1051	2	41	327 classificação geral: negativos
1/jul.	Imagem + texto	Informal	Anúncio novos aparelhos	institucional	1062	2	19	180 classificação geral: negativos
2/jul.	Live	Informal	Resultado de estudos sobre COVID	institucional	2852	19	113	1 mil classificação geral: positivos
3/jul.	Imagem + texto	Informal	Novos leitos	institucional	1299	1	36	378 classificação geral: críticas
4/jul.	Imagem + texto	Informal	dicas prevenção a dengue e chikungunya	Campanha	1131	3	8	118 classificação geral: críticas
5/jul.	Imagem + texto	Informal	Painel coronavírus	institucional	1503	14	109	450 classificação geral: críticas
6/jul.	Imagem + texto	Informal	Painel coronavírus	institucional	1582	19	104	437 classificação geral: críticas
7/jul.	Imagem + texto	Informal	chamada para fábricas de software	institucional	712	1	6	68 classificação: positivos
8/jul.	Imagem + texto	Informal	Painel coronavírus	institucional	1034	15	30	2012 classificação: positivos
9/jul.	Imagem + texto	Informal	Anúncio novos Aparelhos	institucional	4316	10	76	1,2 mil classificação geral: críticas
10/jul.	Imagem + texto	Informal	anúncio ações governo	institucional	1672	4	52	484 classificação geral: positivos
11/jul.	Imagem + texto	Informal	campanha doação de sangue	Campanha	1608	0	5	170 classificação geral: positivos

(conclusão)

Data	Formato	Linguagem	tema	Classificação	Amei Curtir Força	Triste	Grr Haha Uau	Comentários
12/jul.	imagem + texto	Informal	anúncio ações governo	institucional	749	2	7	153 classificação geral: positivos

Com a análise dos dados disponíveis no Quadro 3, a redução do número de interações fica em evidência, além disso a classificação de comentários também teve um maior número de comentários considerados negativos.

Durante a primeira semana em exercício do novo ministro, o Ministério da Saúde lançou o “Placar da vida”, e através de publicação no Facebook o público teve conhecimento sobre a nova maneira do ministério informar sobre novos casos. Essa ação repercutiu negativamente, pois o ministério passou a não informar mais a quantidade de óbitos do país, e além disso a nomenclatura “Placar da Vida” foi avaliada negativamente pelo público, visto que remete ao placar de um jogo, ou atividade física, como se o ministério estivesse menosprezando as vítimas e a doença. As reações negativas foram expressas em maior parte através dos comentários da publicação.

Figura 13 - Placar da Vida

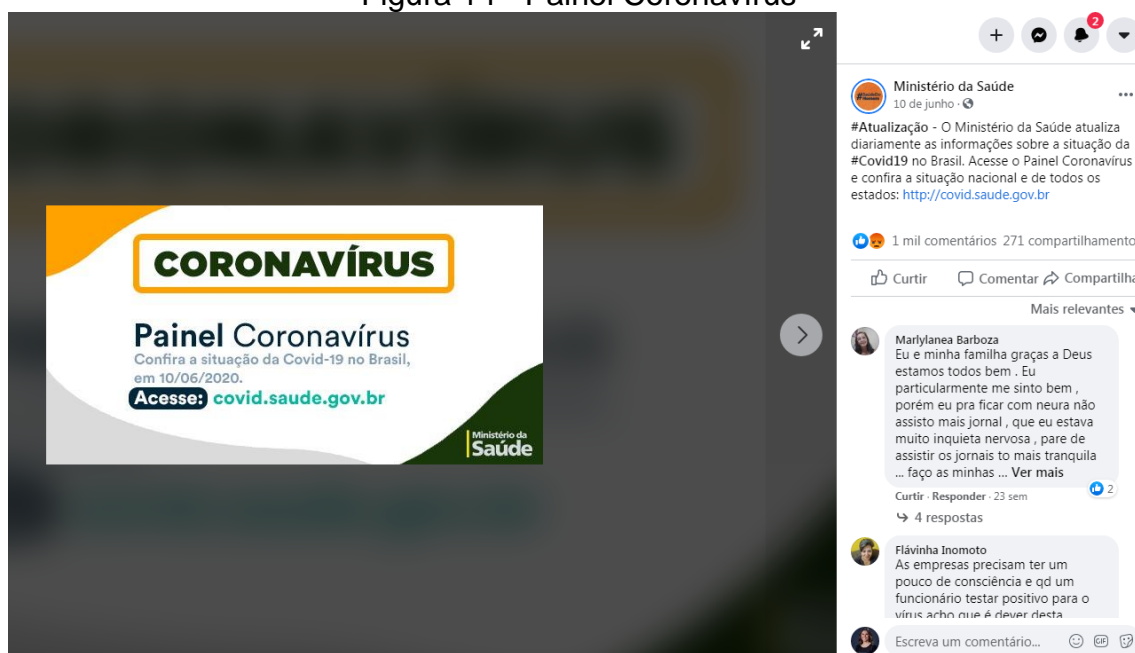


Fonte: Página do Ministério da Saúde no Facebook (2020).

Após a divulgação do “Placar da Vida” o Ministério ficou sem realizar comunicações com informações referentes ao número de casos na rede social *Facebook*, até o dia 10 de junho. Na ocasião, uma nova forma de comunicar os casos

foi utilizada, além da alteração da nomenclatura, que passou a ser “Painel Coronavírus”. A publicação não tem dados sobre os casos e direciona a população para o site do Ministério da Saúde através de um *link*, conforme pode ser visualizado na Figura 14.

Figura 14 - Painel Coronavírus



Fonte: Página do Ministério da Saúde no Facebook (2020).

A publicação teve uma aceitação melhor do público, mas os cidadãos utilizam as publicações para reclamar sobre o governo e fazer questionamentos sobre a relação de casos, principalmente referente aos óbitos, visto que essa informação passou a não ser mais disponibilizada na totalidade nem no site do ministério, a partir disso estavam disponíveis apenas o número de casos diários. Analisando por essa perspectiva, o governo passou a “omitir” dados sobre a situação do país, referente a crise do coronavírus, atitude que não corresponde aos pilares fundamentais da democracia.

Kunsch (2011, p.15) comenta que “entende-se a comunicação pública na vinculação com o interesse público, do ponto de vista tanto da teoria quanto da práxis.”. Se a informação diz respeito à todos os cidadãos, é dever do governo apresentar esses dados de forma clara e objetiva, o que não aconteceu na comunicação executada durante este período.

Além disso, a estratégia de comunicação com os cidadãos passou a tratar cada vez menos sobre o assunto coronavírus, uma forma de evitar as reclamações referente ao assunto. Com a realização de um número reduzido de *lives*, o Ministério da Saúde também perdeu bastante as interações com os cidadãos, repercutindo negativamente, ao comparar com os ministros anteriores.

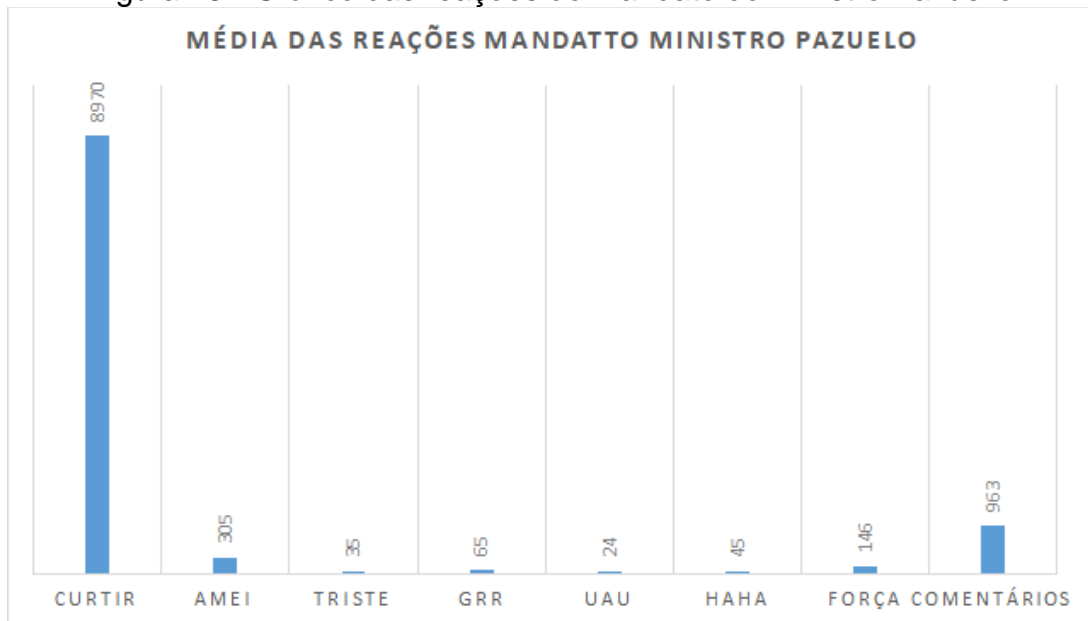
Duarte (2011, p. 126) explica que a comunicação pública “se refere a interação e ao fluxo de informações vinculadas a temas de interesse coletivo”, sendo assim, as informações sobre os acontecimentos vinculados ao coronavírus são de interesse público, e as informações disponibilizadas devem ser fidedignas, além de transparentes, conforme está descrito nas definições de democracia.

Pode-se avaliar que a nova estratégia de comunicação do Ministério nesse período foi inferior aos outros períodos analisados e buscou desviar as publicações feitas no Facebook do assunto coronavírus, para talvez evitar as críticas, mas mesmo assim continuou recebendo inúmeros comentários com reclamações referente ao coronavírus e a veracidade de dados.

As divulgações com informações sobre a destinação de recursos, novos leitos e equipamentos também tiveram um aumento, que pode se interpretar como uma estratégia que o ministério encontrou de mostrar que está agindo no combate ao coronavírus e desviar das divulgações sobre a quantidade de pessoas com a doença e as mortes, que a cada dia crescem mais.

Para que se possa visualizar de forma mais clara a repercussão da comunicação executada durante o mandato do ministro Pazuello foi criado um gráfico com a média de reações das publicações disponíveis na página do Ministério da Saúde no *Facebook*.

Figura 15 - Gráfico das reações do Mandato do Ministro Pazuello



Fonte: Página do Ministério da Saúde no Facebook (2020).

Para chegar nos dados disponíveis na Figura 15 foram somados os números totais de cada reação durante o período de 30 dias, após foi dividido do número total de reações pela quantidade de *posts* analisados, chegando no resultado que pode ser observado acima. As reações que se sobressaíram no período foram de curtir e amei, as reações negativas estão abaixo das positivas. Ao comparar com os resultados de ambas as análises (período de administração Mandetta e Teich) percebe-se que as publicações tiveram mais reações que no período de Teich e menos que no período de Mandetta.

6 CONSIDERAÇÕES FINAIS

A comunicação pública é uma ferramenta de estimado valor às práticas de democracia, é através dela que os cidadãos têm o seu direito à informação garantido. Duarte (2011) complementa, que a comunicação pública é uma maneira de colocar os interesses coletivos acima de interesses convenientes para a instituição ou governante. Nesse sentido, a comunicação pública detém o poder de colocar em evidência os interesses da sociedade, colaborando e disponibilizando ferramentas para que o cidadão tenha conhecimento necessário para exigir que as práticas democráticas sejam exercidas com transparência e qualidade. Duarte (2012) comenta que além de comunicar o profissional de comunicação precisa deixar a informação atrativa, para que desperte a curiosidade do cidadão.

Considerando este contexto, a questão norteadora deste trabalho foi: quais foram as estratégias de comunicação pública em redes sociais adotadas pelo Ministério da Saúde do Brasil durante a pandemia do coronavírus? Para responder esse questionamento foi estabelecido o seguinte objetivo geral: analisar as estratégias de comunicação pública em redes sociais adotadas pelo Ministério da Saúde do Brasil durante a pandemia do coronavírus. Para tanto, foram elencados 3 objetivos específicos.

O primeiro objetivo específico que foi analisar o conceito de comunicação pública e suas características foi respondido através de revisão bibliográfica composta no segundo capítulo, onde se pode perceber a importância dessa esfera da comunicação para a sociedade através da análise de materiais bibliográficos, que abordaram as principais características da comunicação pública. Bobbio (1986) afirma que as decisões que dizem respeito a todos os membros da sociedade são tomadas por gestores eleitos para tal função, assim, os cidadãos têm o direito de exigir que as informações sejam informadas com transparência, além de reivindicar ações que vão em desconformidade aos interesses da população.

Como principal aliada da comunicação pública estão às estratégias que devem ser elaboradas para que as ações sejam mais eficientes e atendam às necessidades da sociedade em geral. Para que a comunicação pública seja assertiva, é indispensável que seja executada com transparência, a qual evitará que uma crise

de imagem aflija o governo, por mais delicado que seja o assunto ele deve ser comunicado, sempre utilizando a verdade como premissa.

O segundo objetivo específico foi compreender a adaptação das estratégias de comunicação pública aos meios digitais foi respondido através do referencial teórico disponível no terceiro capítulo, o qual abordou os temas ligados às redes sociais. A evolução da internet, e as novas ferramentas que ela disponibilizou aos cidadãos incluídos digitalmente, foram apresentados assim como a diferenciação dos termos: mídia social e rede social.

O terceiro objetivo específico foi analisar as estratégias de comunicação de um órgão governamental análise realizada do Ministério da Saúde no momento tão crítico como o atual, de pandemia, permitiu visualizar na prática diversos conceitos abordados na revisão bibliográfica. A partir da análise percebe-se que as mudanças na administração do Ministério da Saúde afetaram a interatividade dos cidadãos com o órgão governamental.

A análise de três diferentes gestões do Ministério da Saúde possibilitou perceber a reação da população as diferentes estratégias de comunicação digital. O uso das *lives* utilizadas durante a gestão do ministro Mandetta mostraram-se bastante eficientes no momento em que a população necessitava de informações e esclarecimentos. Esse período também se destaca por um alto nível de interatividade, por uma linguagem menos formal e uma postura mais empática do órgão público. O período do Ministro Nelson Teich mostra uma postura um pouco mais formal nas comunicações ao vivo e uso de estratégias de propaganda institucional. Porém nesse período ainda se mantém uma transparência no discursos e comunicações. Por fim, o período do Ministro Pazuello, recebe muitos comentários negativos principalmente pela omissão de informações.

Com a análise das publicações nota-se que o Ministro Mandetta tem um grande carisma com o público e interagia nas *lives* de maneira autêntica, disponibilizando as informações necessárias de forma natural, além disso, Mandetta se mostrava muito transparente em relação aos dados e informações sobre os acontecimentos no ministério. A transparência segundo Moraes (2000) é um direito do cidadão, todos os membros da sociedade devem ter acesso à informações verídicas, a disseminação de inverdades pode interferir na construção de percepções políticas, prejudicando o cidadão impactados por falsas referências.

Na percepção do objetivo geral deste trabalho (analisar as estratégias de comunicação pública em redes sociais adotadas pelo Ministério da Saúde do Brasil durante a pandemia do coronavírus) foi possível concluir o objetivo de analisar a maneira com que o Ministério da Saúde se comunicou no Facebook, e as estratégias de comunicação que foram utilizadas, percebendo os pontos positivos e negativos. Ainda foi possível perceber as repercussões que mudanças no governo em período de crise podem gerar para uma organização como o Ministério da Saúde. É notável a necessidade de um bom profissional da comunicação, que atue elaborando estratégias de comunicação fundamentadas nas teorias vistas, além da necessidade de se ter um plano de crise bem delineado, com transparência e cautela nas decisões tomadas. Ao longo do trabalho pode-se notar a constância do termo transparência, reforçando a ideia que a comunicação sincera é a melhor maneira de comunicar, sem mascarar informações e tentar desviar o foco, para que haja respeito e confiança na instituição.

O presente trabalho acompanhou a evolução de um momento histórico, apresentar a comunicação exercida pelo Ministério da Saúde em meio a pandemia causada pelo novo coronavírus mostra que o Brasil ainda precisa melhorar os aspectos relacionados à comunicação pública, além de considerar o verdadeiro sentido da democracia, que nada mais é do que reforçar os direitos dos cidadãos de manter-se informados, munidos de referências verdadeiras sobre a atuação dos órgãos governamentais, que devem manter o interesse da sociedade acima dos interesses individuais.

REFERÊNCIAS

APPOLINÁRIO, F. **Metodologia da Ciência** - Filosofia e prática da pesquisa - 2ª edição revista e atualizada.; Cengage Learning Brasil, 02/2013. 9788522114719. Disponível em: <https://integrada.minhabiblioteca.com.br/#/books/9788522114719/>. Acesso em: 07 Jul 2020

Arnaut, R. D., Hipólito, L., Nogueira, F., Rodrigues, B., Uhieda, S., et al. (2011). Era transmídia. Revista GEMINIS, ano 2, 2, 259-275. Recuperado em 5 de Junho, 2014, de <http://www.revistageminis.ufscar.br/index.php/geminis/article/view/93/pdf>.

BOBBIO, Norberto. **O futuro da democracia: uma defesa das regras do jogo**. 6. ed. Tradução de Marco Aurélio Nogueira. Rio de Janeiro: Paz e Terra, 1986. 171 p.

BRASIL. Constituição (1988). **Constituição da República Federativa do Brasil**. Diário Oficial da União, Brasília, DF, 05 out. 1998. Disponível em: Acesso em: 16 outubro 2020.

BRASIL. Instituto Brasileiro Para Excelência em Gestão. Ibes. **Você sabe como funciona e qual a função do Ministério da Saúde no Brasil?** 2016. Disponível em: <http://www.ibes.med.br/voce-sabe-como-funciona-e-qual-a-funcao-do-ministerio-da-saude-no-brasil/>. Acesso em: 20 nov. 2020.

BRASIL. MINISTÉRIO DA SAÚDE. **Institucional**. 2014. Disponível em: <https://antigo.saude.gov.br/aceso-a-informacao/institucional>. Acesso em: 20 nov. 2020.

BRASIL. MINISTÉRIO DA SAÚDE. **Sobre a doença**. 2020. Disponível em: <https://coronavirus.saude.gov.br/sobre-a-doenca#o-que-e-covid>. Acesso em: 20 nov. 2020.

COSTA, D. B.; Godoy, A. S. **Educação em Direitos e Defensoria Pública: Cidadania, democracia e atuação nos processos de transformação política, social e subjetiva**. Curitiba: Juruá, 2014.

DUARTE, Jorge. Sobre a emergência do(s) conceito(s) de comunicação pública. In: KUNSCH, Margarida Maria Krohling (Org.). **Comunicação pública, sociedade e cidadania**. São Caetano do Sul: Difusão, 2011b. p. 121-134.

DUARTE, Marcia Yukiko Matsuuchi. Comunicação e cidadania. In: DUARTE, Jorge (Org.). **Comunicação Pública: Estado, mercado, sociedade e interesse público**. 2. ed. São Paulo: Atlas, 2009. p. 100-115.

GIL, P.G.; MATOS, H. Quem é o cidadão na comunicação pública?. In: MATOS, H. (org.). **Comunicação pública: interlocuções, interlocutores e perspectivas**. São Paulo: ECA/USP, 2013.

GODOI, G. C. S. Cobrindo políticas públicas sociais: a importância conferida à agenda da infância e da adolescência. **Media & Jornalismo**, n.11, p. 29-50, 2007.

KOZINETS, Robert V. **Netnografia**: realizando pesquisa etnográfica online. Tradução: Daniel Bueno. Porto Alegre: Penso, 2014. Disponível em: <http://doczz.com.br/doc/43917/netnografia--realizando-pesquisa-etnogr%C3%A1fica-online>. Acesso em: 11 jul. 2020.

KUNSCH, M. M. K. (org.). Introdução. In: KUNSCH, M. M. K. **Comunicação pública, sociedade e cidadania**. São Caetano do Sul: Difusão Editora, 2011.

LÉVY, Pierre. A Revolução contemporânea em matéria de comunicação. In: **Revista Famecos**, nº 9. Porto Alegre, 1998.

LÉVY, Pierre. **As Tecnologias da Inteligência**. Rio de Janeiro: Editora 34, 1993.

LÉVY, P. (1997). O inexistente impacto da tecnologia. **Folha de São Paulo**, 17 ago. Caderno Mais, Autores, p.3. Disponível em <http://andrelemos.info/com104/levy.doc>

LÉVY, Pierre. **Cibercultura**. Rio de Janeiro: Editora 34, 1999. LÉVY, Pierre. Inteligencia Colective: por una antropologia del ciberespacio. Organización Panamericana de la Salud. Perre Lévy. Washington, DC, 2004. Disponível em <http://inteligenciacolectiva.bvsalud.org>

LATTIMORE, Dan et al. **Relações públicas**: profissão e prática. 3. ed. Tradução de Roberto Cataldo Costa. Porto Alegre: AMGH, 2012. 432 p.

LÓPEZ, Juan Camilo Jaramillo. **Advocacy**: uma estratégia de comunicação pública. In: KUNSCH, Margarida Maria Krohling (Org.). **Comunicação pública, sociedade e cidadania**. São Caetano do Sul: Difusão, 2011. p. 61-80.

MATOS, Heloiza (org). **Pesquisas em Comunicação Pública e Política**: vertentes teóricas e metodológicas. São Paulo: ECA/USP, 2016.

Maria, M.M.D.A.L. E. **Fundamentos de Metodologia Científica**, 8ª edição. Grupo GEN, 01/2017. 9788597010770. Disponível em: <https://integrada.minhabiblioteca.com.br/#/books/9788597010770/>. Acesso em: 09 Jul 2020.

MARCONI, Marina de Andrade; LAKATOS, Eva Matos. **Metodologia científica**. 6. ed. São Paulo: Atlas, 2011. 314 p.

MARQUES, A. C. S. As intersecções entre o processo comunicativo e a deliberação pública. In: _____ (org.) **A deliberação pública e suas dimensões sociais, políticas e comunicativas**: textos fundamentais . Belo Horizonte: Autêntica, 2009, p. 13- 28.

MONTEIRO, G. F. A singularidade da comunicação pública. In: DUARTE, J. (org.). **Comunicação pública**: estado, mercado, sociedade e interesse público. São Paulo: Atlas, 2007, p. 34-46.

(Org.), D. J. **Comunicação Pública**: estado, mercado, sociedade e interesse público, 3ª edição. Grupo GEN, 09/2012. 9788522475063. Disponível em: <https://integrada.minhabiblioteca.com.br/#/books/9788522475063/>. Acesso em: 11 Jul 2020

OLIVEIRA, Ivone de Lourdes; MARCHIORI, Marlene (Org.). **Redes sociais, comunicação, organizações**. São Caetano do Sul, SP: Difusão, 2012.

OLIVEIRA, Maria José da Costa (Org). **Comunicação pública**. Campinas, SP: Alínea, 2004.

SILVA, D. B. Transparência na esfera pública interconectada e dados governamentais abertos. In: SILVEIRA, S. (org.). **Cidadania e redes digitais**. São Paulo: Comitê Gestor da Internet no Brasil, 2010, p. 115-136.

SILVA, Adriano Santos Rocha et al . Mídias sociais na administração pública: um estudo sobre a utilização do Facebook pelos municípios do Recôncavo do estado da Bahia - Brasil. **TMStudies**, Faro , v. 11, n. 2, p. 174-181, jul. 2015 . Disponível em <http://www.scielo.mec.pt/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2182-84582015000200020&lng=pt&nrm=iso>. acessos em 30 out. 2020. <http://dx.doi.org/10.18089/tms.2015.11221>.

TREVISAN, A. P.; BELLEN, H. M. Avaliação de políticas públicas: uma revisão teórica de um campo em construção. **RAP– Revista de Administração Pública**, v. 42, n. 3, p. 529-50, 2008.

TRIBUNA SUL FLUMINENSE (Brasil). **Facebook cria reação de "força" para posts e mensagens**. Disponível em: <https://tribunasf.com.br/facebook-cria-reacao-de-forca-para-posts-e-mensagens/>. Acesso em: 22 nov. 2020.

ZÉMOR, Pierre. As formas da comunicação pública. In: DUARTE, Jorge (Org.). **Comunicação Pública**: Estado, mercado, sociedade e interesse público. 2. ed. São Paulo: Atlas, 2009. p. 214-24.

WEBER, Maria Helena. **Comunicação e espetáculos da política**. 1. ed. Porto Alegre: Universidade/UFRGS, 2000.

APÊNDICE A - MATERIAL COMPILADO PUBLICAÇÕES DO FACEBOOK DO MINISTÉRIO DA SAÚDE

Ministro Mandetta 18/03 até 16/04



CORONAVÍRUS COVID-19

**Atenção,
profissionais
de saúde!**




Você, que é **médico ou enfermeiro** e trabalha em um **posto de saúde** ou faz parte de uma **equipe de saúde da família**,

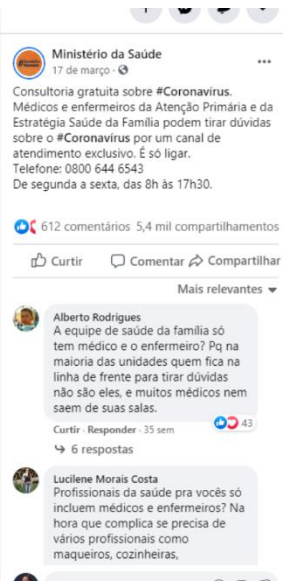
LIGUE: 0800 644 6543 E RECEBA CONSULTORIA CLÍNICA GRATUITA SOBRE O CORONAVÍRUS.

De segunda a sexta, das 8h às 17h30.

Saiba mais em
saude.gov.br/coronavirus









Ministério da Saúde fez uma transmissão ao vivo. 18 de março

Coletiva de imprensa do presidente Jair Bolsonaro

#AoVivo - O presidente Jair Messias Bolsonaro realiza coletiva de imprensa com a presença de minist...

Ver mais

1,7 mil comentários 3,5 mil visualizações

Curtir Comentar Compartilhar

Comentários Ocultar

Mais relevantes

Carolina Sampaio · 1:13:14
As pessoas só querem saber de criticar o presidente, não estão nem aí pra população. O momento não é de criticar, é de se ajudar, se informar e cuidar dos nossos.

Curtir Responder · 34 sem · 2

↳ 3 respostas

Giselle Nelva · 1:26:54
So vejo as pessoas reclamarem, querem seus direitos, mas esquecem os seus deveres! Isso



Ministério da Saúde fez uma transmissão ao vivo. 19 de março

#AoVivo - Ministério da Saúde atualiza a situação do coronavírus...

#AoVivo - Ministério da Saúde atualiza a situação do coronavírus - 19.03.2020

3,8 mil comentários 490 mil visualizações

Curtir Comentar Compartilhar

Comentários Ocultar

Mais relevantes

Claudia Lorefici · 8:21
É pacientes com histórico de cirurgia de pulmão, receberão atendimento prioritário?

Curtir Responder · 34 sem · 3

↳ 9 respostas

Kátia Silva Káh · 28:31
Sou uma suspeita. Fiz exame na segunda noite. O resultado ainda nada. Pior, minha irmã foi se informar e deram um novo prazo até 15 dias. Absurdo!!!

Curtir Responder · 34 sem · 9

COE COVID19 SUS+
Centro de Operações de Emergências
Doença pelo Coronavírus-2019

Coronavírus

Vigilância epidemiológica de casos no Brasil e no mundo e medidas de saúde pública

<http://bit.ly/corona21mar20>

Brasília, 21 de março de 2020 | Semana epidemiológica 12

DISQUE SAÚDE 136

MINISTÉRIO DA SAÚDE

PÁTRIA AMADA BRASIL

Ministério da Saúde fez uma transmissão ao vivo. 21 de março

#AoVivo - Ministério da Saúde atualiza situação sobre o...

#AoVivo - Ministério da Saúde atualiza situação sobre o coronavírus

6,2 mil comentários 736 mil visualizações

Curtir Comentar Compartilhar

Comentários Ocultar

Mais relevantes

Ale Comandulli · 15:10
Este parâmetro pode ser utilizado?

Curtir Responder · 34 sem

Ale Comandulli · 14:46
<http://coronabr.com.br/>

CORONABR.COM.BR
CORONABR

Curtir Responder · 34 sem

Ver mais comentários 2 de 5.402

TESTES RÁPIDO PARA DIAGNÓSTICO CLÍNICO

ESCALA: 30 a 50 mil exames/dia

NECESSIDADE: Plataformas automatizadas e/ou semi-automatizadas

- máquinas que realizam todo o processo de preparação e análise de carga viral de amostras de pessoas com suspeita do Coronavírus no trato respiratório

TIPO DE TESTE: PCR em tempo real

MODELOS:

- Cobas 6.800 -
 - Valor estimado: R\$ 2 milhões para compra
 - Comodato - desvantagem não permite outros fabricantes
- Semi-automatização: família QuantStudio da ThermoFisher



Ministério da Saúde fez uma transmissão ao vivo. 22 de março

#LIVE
Ministério da Saúde atualiza a situação do coronavírus.

10 mil comentários 1,2 mi visualizações

Curtir Comentar Compartilhar

Comentários Ocultar

Mais relevantes

Luciana Vogt Licht · 22:14
Falar parece fácil! Quero ver quando começar os problemas com números infimo de leitos e pessoas que iram necessitar de ventilação mecânica! Oremos!

Curtir Responder · 34 sem 40
24 respostas

Eliziane Laiber · 44:23
Fala do AGENTE COMUNITÁRIO estamos na rua trabalhando sem qualquer material de proteção individual



Ministério da Saúde fez uma transmissão ao vivo. 23 de março

coletiva de imprensa com o presidente Jair Bolsonaro e o...
Estamos #AOVIVO: presidente Jair Messias Bolsonaro e ministro do Ministério da Saúde, Luiz Henr...

Ver mais

4,4 mil comentários 2,6 mi visualizações

Curtir Comentar Compartilhar

Comentários Ocultar

Mais relevantes

Cleunice Majolo · 33:18
Não é o momento fazer piadas, indiferente de bandeira política, vamos torcer pelas nossas vidas, a bandeira deve se chamar VAMOS VIVER!!!!

Curtir Responder · 34 sem 48
6 respostas

Luiza Pereira · 10:14
Parabéns ministro, estou confiante no seu trabalho,



Ministério da Saúde fez uma transmissão ao vivo. 24 de março

Coletiva de Imprensa sobre #Covid19
Estamos #AoVivo: Ministério da Saúde atualiza dados sobre o novo #coronavirus...

Ver mais

4,3 mil comentários 939 mil visualizações

Curtir Comentar Compartilhar

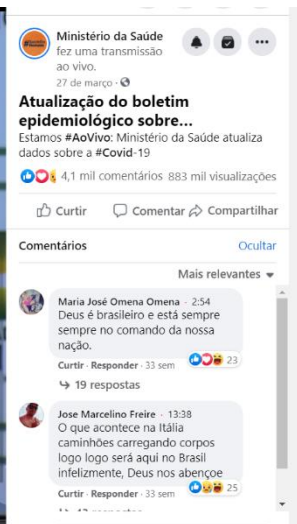
Comentários Ocultar

Mais relevantes

Ilda Angelica Correia · 17:24
Vou continuar insistindo em que o ministério da saúde baixe um protocolo específico para atuação dos Agentes Comunitários de Saúde e Endemias

Curtir Responder · 34 sem 22
9 respostas

Renata Fonseca · 22:23
Os EPIS são essenciais para o profissional da saúde, eles são



Ministério da Saúde ✓

27 de março · 🌐

Veja como se proteger e proteger sua família se houver um caso de coronavírus confirmado morando na mesma casa. Fique atento também aos sintomas: febre e tosse ou dificuldade para respirar.

Saiba mais em saude.gov/coronavirus ou ligue 136.

[#coronavirus](https://twitter.com/coronavirus) [#covid19](https://twitter.com/covid19)

CORONAVÍRUS (COVID-19)

Há um caso de coronavírus confirmado na minha casa. Como fazer o isolamento domiciliar?
Veja como proteger sua família:



CORONAVÍRUS (COVID-19)

A distância mínima entre o paciente e os demais moradores é de 1 metro.



Saiba mais em saude.gov.br/coronavirus DISQUE SAÚDE 136



Saiba mais em saude.gov.br/coronavirus DISQUE SAÚDE 136



CORONAVÍRUS (COVID-19)

No quarto usado para o isolamento, mantenha as janelas abertas para circulação do ar, a porta fechada durante todo o isolamento e limpe a maçaneta frequentemente com álcool 70% ou água sanitária.



Atenção! Em casas com apenas um quarto, os demais moradores devem dormir na sala, longe do paciente infectado.

CORONAVÍRUS (COVID-19)

Itens que precisam ser separados:

- O lixo produzido pelo paciente contaminado precisa ser separado e descartado.
- Toalhas, guardanapos, garfos, facas, colheres, copos e outros objetos usados pelo paciente.
- Sofás e cadeiras também não podem ser compartilhados.

Saiba mais em saude.gov.br/coronavirus DISQUE SAÚDE 136



Saiba mais em saude.gov.br/coronavirus DISQUE SAÚDE 136



   17 mil

750 comentários 12 mil compartilhamentos



  18,9 mil

11,1 mil comentários

 Curtir

 Comentar

 Compartilhar



 **Ministério da Saúde**
fez uma transmissão ao vivo.
30 de março · 🌐


Coletiva de Imprensa no Palácio do Planalto
📺 Estamos AO VIVO: Ministros anunciam novas ações de enfrentamento no combate ao #coronavirus | #Cov...
Ver mais

   13 mil comentários 2 mil visualizações

 Curtir  Comentar  Compartilhar

Comentários Ocultar

Mais relevantes ▾

 Priscila Lage Borges de Barros · 47:40
Que tenhamos um Ministro da Economia tão sóbrio quanto ao da Saúde. Precisar de muito jogo de cintura, serenidade e sabedoria para o pós Covid19
Curtir · Responder · 33 sem ·  124

↳ 9 respostas

 Compartilhador
Néia Ferreira · 2:22
Ministro Mandetta meu respeito, saúde de todos. Muito obrigado



Ministério da Saúde fez uma transmissão ao vivo.

31 de março

Coletiva de Imprensa no Palácio do Planalto sobre Covid-19

Estamos AO VIVO: Acompanhe a coletiva de imprensa do governo federal sobre as ações de enfrentamento...

Ver mais

11 mil comentários 1,9 mi visualizações

Curtir Comentar Compartilhar

Comentários Ocultar

Mais relevantes

Lucy Chaves · 1:31:21
Ministro o senhor é brilhante! Meu marido, um dos criadores do SUS, Dr Candido(in memoriam), deve estar aplaudindo o senhor! Parabéns

Curtir · Responder · 33 sem · 44

1 resposta

Fabiana Fonseca · 48:31
A única coisa de boa que esse presidente fez foi a escolha certa



Ministério da Saúde fez uma transmissão ao vivo.

1 de abril

Coletiva de Imprensa no Palácio do Planalto sobre Covid-19

Estamos AO VIVO: Acompanhe a coletiva de imprensa do governo federal sobre as ações de enfrentamento...

Ver mais

9,5 mil comentários 1,6 mi visualizações

Curtir Comentar Compartilhar

Comentários Ocultar

Mais relevantes

Clarice Cassoli · 33:46
Parabéns ao Presidente. Quanto ele tomou posse, disse que não sabia tudo, mas formaria uma grande equipe e formou!!!

Curtir · Responder · 32 sem · 42

10 respostas

Samanta Santana · 23:10
Vocês ficam venerando Mandetta????

Escreva um comentário...



Ministério da Saúde fez uma transmissão ao vivo.

2 de abril

Coletiva de Imprensa no Palácio do Planalto sobre Covid-19

Estamos AO VIVO: Acompanhe a coletiva de imprensa do governo federal sobre as ações de enfrentamento...

Ver mais

8,8 mil comentários 1 mi visualizações

Curtir Comentar Compartilhar

Comentários Ocultar

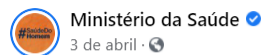
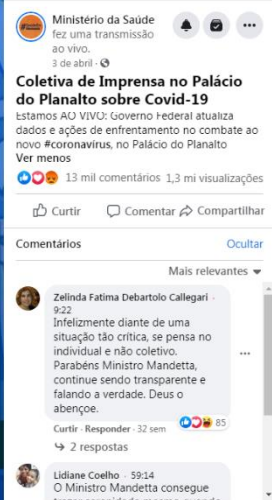
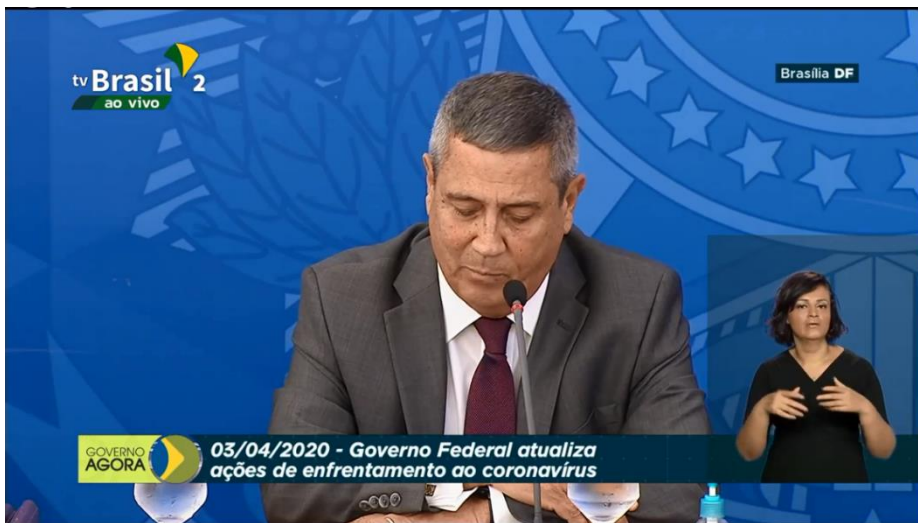
Mais relevantes

Lelliane Rodrigues · 18:13
Hoje sabemos quem são todos os ministros e o que cada pasta faz, transparência e competência! Parabéns, presidente pela excelente equipe!

Curtir · Responder · 32 sem · 54

16 respostas

Edna Pascoal · 33:46
Parabéns Ministro Mandetta e toda a equipe do governo empenhados nesta luta contra o Covid19!... nós confiamos no



3 de abril · 🌐

Para proteger você e sua família contra o [#coronavírus](#), o Ministério da Saúde recomenda o uso de máscaras de pano, quando você precisar sair de casa. Elas funcionam como barreira de propagação da doença. Confira algumas dicas e cuidados que você precisa ter com a sua máscara.
[#MinhaMáscara](#)

#MinhaMáscara CORONAVÍRUS

É tempo de solidariedade!

- Se você tem máscaras cirúrgicas, N95 ou PFF2, entregue-as em um hospital. Elas são utilizadas por profissionais de saúde
- Você pode fazer sua própria máscara de pano, em casa!

Ministério da Saúde

#MinhaMáscara CORONAVÍRUS

Sua máscara de pano precisa:

- Ter, pelo menos, duas camadas de pano, como algodão ou tricoline ou TNT
- Ser individual
- Cobrir totalmente boca e nariz e ficar bem ajustada ao rosto

Ministério da Saúde

#MinhaMáscara CORONAVÍRUS

Cuidados ao sair de casa

- Use máscara sempre que sair de casa
- Leve com você uma máscara reserva, porque seu tempo de uso é de 2 horas
- Leve também uma sacola para guardar a máscara usada, caso seja preciso trocar
- Evitar tocar ou ajustar a máscara enquanto a estiver usando

Ministério da Saúde

#MinhaMáscara CORONAVÍRUS

Cuidados ao chegar em casa

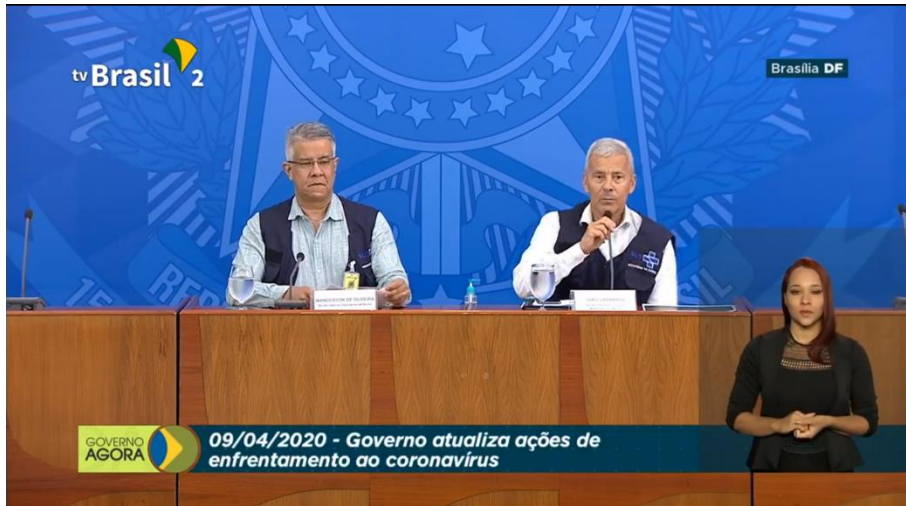
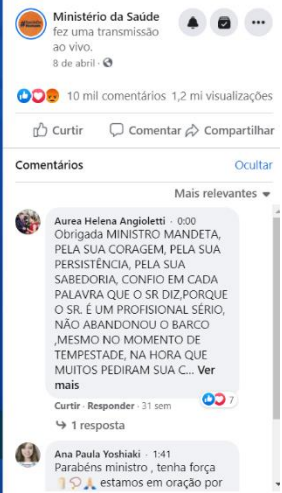
- Lave as mãos com água e sabão, antes de retirar a máscara
- Remova a máscara pelo laço ou nó da parte de trás e evite tocar a parte da frente
- Deixe a máscara de molho por 30 minutos em uma mistura de 1 parte de água sanitária (2% a 2,5%) com 50 partes de água potável. Por exemplo: 10 ml de água sanitária para 500 ml de água potável
- Lave a máscara e as mãos com água e sabão
- A máscara precisa estar seca para ser utilizada de novo

+2

Ministério da Saúde

👍❤️👏 21 mil 2 mil comentários 33 mil compartilhamentos





CORONAVÍRUS

Ministério da Saúde adquire mais

4,3 mil respiradores



Este é o 2º contrato com empresa brasileira, totalizando **10,8 mil aparelhos nacionais** comprados pelo Ministério da Saúde para o enfrentamento do coronavírus.

Ministério da Saúde

Ministério da Saúde
13 de abril · 🌐

O SUS cada vez mais forte contra o #coronavirus. Hoje, o Ministério da Saúde comprou, de empresa nacional, 4.300 respiradores, equipamentos fundamentais para o tratamento da doença. O investimento para a aquisição dos respiradores é de R\$ 258 milhões.

Saiba mais: <https://bit.ly/3b1KEQR>

#PraCegoVer: o card tem formato quadrado e cor predominante alaranjada (dois tons). No topo, centralizado, está um box branco no qual se lê "Coronavirus". O título do card diz: "Ministério da... Ver mais

👍❤️👍 835 comentários 978 compartilhamentos

👍 Curtir 🗨️ Comentar ➦ Compartilhar

Mais relevantes ▾

Jeiceany Alves
Alguém sabe quem são os especialista que manuseiam esses respiradores??? Pois bem, somos nos fisioterapeutas, grande sonho seria se fossemos valorizados por nossas competência profissional! #ValorizeoFISIOTERAPEUTA!

Curtir · Responder · 31 sem 🗨️👍👍 70

Escreva um comentário...

tv Brasil 2
ao vivo

Brasília DF



GOVERNO AGORA

14/04/2020 - Ministro Mandetta destaca parcerias no governo para combater a Covid-19

Ministério da Saúde
fez uma transmissão ao vivo.
14 de abril · 🌐

Coletiva de Imprensa no Palácio do Planalto sobre Covid-19

#AoVivo: Governo Federal atualiza ações e divulga novos dados sobre a situação do #coronavirus no Br...

Ver mais

👍❤️👍 8,5 mil comentários 1,4 mi visualizações

👍 Curtir 🗨️ Comentar ➦ Compartilhar

Comentários Ocultar

Mais relevantes ▾

Maria Lucia Araujo Cabral · 036
Parabéns ministro!
Curtir · Responder · 31 sem
↳ 2 respostas

Vanda Lima · 17:52
Obrigada Senhor ministro Henrique Mandetta, que Deus proteja o senhor e toda sua equipe. Foco, Disciplina e Ciência

Curtir · Responder · 31 sem 🗨️👍 1

CORONAVÍRUS

O Ministério da Saúde habilitou

220 leitos de UTI
em cinco estados: BA, RJ, RS, SP e PI.

O investimento federal é de **R\$ 31,5 milhões** para custear o funcionamento dos leitos e reforçar o combate ao coronavírus.



Ministério da Saúde

Ministério da Saúde
15 de abril · 🌐

Reforço no atendimento à população. O Ministério da Saúde vai garantir o funcionamento de 220 leitos de UTI, por 90 dias, nos estados do BA, RJ, RS, SP e PI. É mais um reforço aos estados no enfrentamento da pandemia do coronavírus. Esses equipamentos são exclusivos para o atendimento de pacientes com #coronavirus e receberão recurso do Governo do Brasil para manutenção. Saiba mais <https://bit.ly/3bcPXRN>

👍❤️👍 401 comentários 319 compartilhamentos

👍 Curtir 🗨️ Comentar ➦ Compartilhar

Mais relevantes ▾

Mirella Noronha
Piauí? Piauí é um dos estados do nordeste que tem pouquíssimos casos! Me poupe, o Ceará tá o triplo

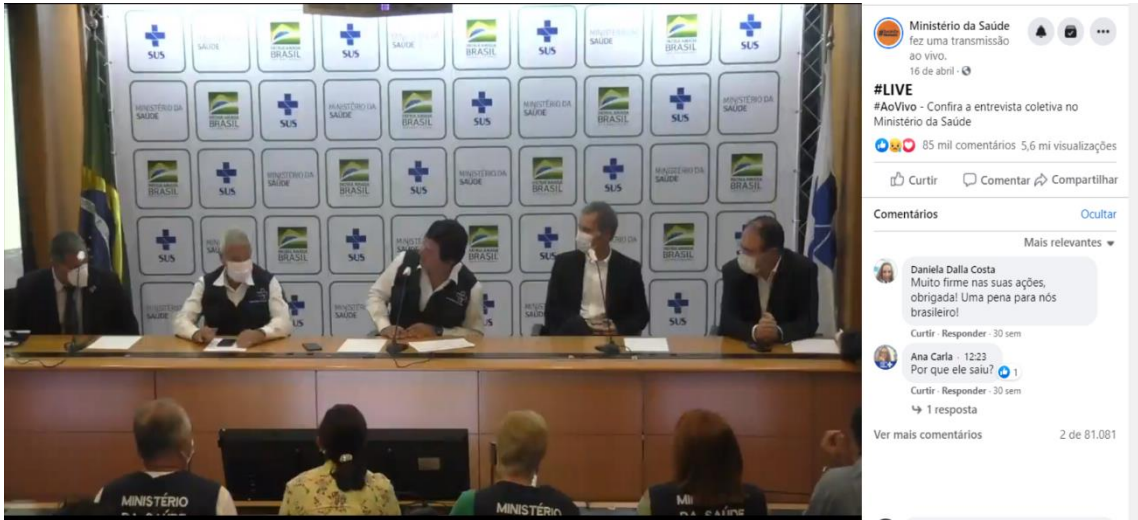
Curtir · Responder · 30 sem 🗨️👍 1
↳ 1 resposta

Lia Ortiz
Dá pra mandar uma pra Ubatuba. Temos 0 (zero). População 86.500

Curtir · Responder · 31 sem 🗨️👍 2
↳ 3 respostas

Ililiana Gouveia

Escreva um comentário...



Ministro Nelson Teich 17/04 até 15/05



“
Continuamos trabalhando com os estados e com os municípios. É preciso analisar todos os dias o que está acontecendo; ver o que aconteceu até ontem; fazer um diagnóstico; fazer um planejamento e executar.
A grande dificuldade é tirar do papel e fazer com que aquilo aconteça na prática. É quando você realmente **muda a história**. Quando você realmente **ajuda as pessoas**.
Nelson Teich
Ministro da Saúde

Ministério da Saúde

Ministério da Saúde
18 de abril · 🌐

Em seu primeiro discurso como ministro da Saúde, Nelson Teich destacou que pretende trabalhar de forma integrada com os demais ministérios e também com os governos locais para a garantia do bem-estar das pessoas.

O ministro mencionou o desafio do coronavírus, reforçando a importância da informação de qualidade, do planejamento e do conhecimento. Também esclareceu que é fundamental olhar para outras doenças, e que contará com o apoio de todos em busca das melhores soluções pe...
Ver mais

👍👍 4 mil comentários 892 compartilhamentos

👍 Curtir 🗨 Comentar ➦ Compartilhar

Mais relevantes ▾

Alexandre Daloia
Ministro, não é hora de economizar na compra de respiradores. Nós amamos nossos velhos. Mostre respeito pela vida dos outros. São pais, mães, avós e avós. Não são números.
Curtir · Responder · 30 sem 🗨👍👍 155

👇 21 respostas

Escreva um comentário...

MOVIMENTO VACINA BRASIL
MAIS PROTEÇÃO PARA SUA FAMÍLIA

VACINAÇÃO
CONTRA A GRIPE

A VACINAÇÃO CONTRA A GRIPE JÁ COMEÇOU E VAI ACONTECER POR FASES.
SAIBA QUAIS AS DATAS E QUEM DEVE SE VACINAR EM
SAUDE.GOV.BR/VACINABRASIL.

DISQUE SAÚDE 136

MINISTÉRIO DA SAÚDE

MOVIMENTO VACINA BRASIL

Ministério da Saúde
20 de abril · 🌐

Atenção: desde 16 de abril, estão sendo vacinados membros das forças de segurança e salvamento, doentes crônicos, caminhoneiros, motoristas e cobradores de transporte coletivo, população indígena e trabalhadores portuários.
Se você faz parte do público prioritário, procure um posto de saúde e leve a caderneta de vacinação.

Saiba mais em saude.gov.br/vacinabrasil

#VacinaBrasil
#PraCegoVer ... Ver mais

👍👍 398 comentários 661 compartilhamentos

👍 Curtir 🗨 Comentar ➦ Compartilhar

Mais relevantes ▾

Luciana O. Souza
Teve lugar que vacinaram até criança. E tem lugares que só vacina os prioritários depois que os responsáveis vacina todos os parentes primeiro. Isso é Brasil! Cada um pensando no próprio umbigo como sempre!
Curtir · Responder · 30 sem 🗨👍👍 6

Escreva um comentário...

Ministério da Saúde ✓
21 de abril · 🌐

Crianças de todo o Brasil estão em casa, seguindo a recomendação para ajudar no combate ao novo coronavírus. É hora de redobrar a atenção para prevenir acidentes domiciliares.

Confira as dicas para garantir mais proteção para as crianças e mais leitos disponíveis para os pacientes infectados pelo novo coronavírus. Saiba mais em saude.gov.br/coronavirus

#coronavirus #covid19

CORONAVÍRUS (COVID-19)
Crianças em casa:
confira as dicas e evite acidentes domésticos.
2 A 4 ANOS

Saiba mais em saude.gov.br/coronavirus | DISQUE SAÚDE 136 | GOVERNO FEDERAL BRASIL

CORONAVÍRUS (COVID-19)
ACIDENTES COM ANIMAIS DOMÉSTICOS

Se o animal é desconhecido, **melhor manter distância.**

Mesmo que o animal seja de casa, **não deixe que a criança se aproxime** se ele estiver se alimentando ou com os filhotes.

Saiba mais em saude.gov.br/coronavirus | DISQUE SAÚDE 136 | GOVERNO FEDERAL BRASIL

CORONAVÍRUS (COVID-19)
QUEIMADURAS

Atenção redobrada com o álcool, seja líquido ou em gel. O produto ajuda a combater o coronavírus, mas aumenta o risco de queimaduras e incêndios.

Não deixe a criança brincar com fogo.

CORONAVÍRUS (COVID-19)
CHOQUES ELÉTRICOS

Não deixe que a criança ligue ou desligue equipamentos das tomadas.

tv Brasil
ao vivo

Brasília DF

Governo Federal

22/04/2020 - Coronavírus: Governo Federal atualiza informações

Ministério da Saúde
fez uma transmissão ao vivo.
22 de abril · 🌐

Coletiva de Imprensa no Palácio do Planalto sobre Covid-19
#AoVivo: Governo Federal atualiza as ações de enfrentamento no combate ao #coronavirus no Brasil. Ac...
Ver mais

23 mil comentários 1,3 mi visualizações

👍 Curtir 🗨️ Comentar ➦ Compartilhar

Comentários Ocultar

Mais relevantes ▼

Fátima Regina Cardoso Constâncio · 45:54
Estamos em maus lençóis. Muita gente vai morrer e nem se sabe porque. Já tem Estado com sistema de saúde colapsado. Não tem testes, não tem EPI e o Ministro não tem conhecimento.
Curtir · Responder · 30 sem · 🗨️ 35
↳ 8 respostas

Madalena Maciel · 32:15
„Bora esquecer o Mandeta ele é passado no ministério da saúde da época Bolsonaro. Corra...

Ministério da Saúde
23 de abril

Pessoas que correm mais riscos na pandemia estão mais vulneráveis e devem receber mais atenção. Fique atento e saiba mais em saude.gov.br/coronavirus

#dicasdeprotecao #coronavirus #covid19

#PraCegoVer: Card com fundo verde-claro. Na parte de cima, o título "Coronavírus - COVID-19" se encontra dentro de um card branco com borda laranja. No centro, a hashtag #DicasDeProteção, seguida por dois tópicos, cada um acompanhado por uma ilustração. Tópico 1: "Se você tem uma doen... Ver mais

449 comentários 1,1 mil compartilhamentos

Curtir Comentar Compartilhar

Mais relevantes

Fatima Gomes Rossafa
Não adianta discutir com essa gente do contra, são contra e serão contra sempre, cheios de argumentos, querem ver o caos de tudo para poderem reclamar e apontar o dedo, onde vcs andavam todos esse anos? Na sua cidade a saúde sempre foi perfeita? Pesso... Ver mais

Escreva um comentário...

Ministério da Saúde
24 de abril

O Ministério da Saúde alerta: se você é fumante, corre mais risco de contrair o COVID-19. Se possível, procure melhorar seus hábitos de saúde para se proteger.

Saiba mais em saude.gov.br/coronavirus

#dicasdeprotecao #coronavirus #covid19

#PraCegoVer: Card com fundo roxo. Na parte de cima, o título "Coronavírus - COVID-19" se encontra dentro de um card branco com borda laranja. No centro, a hashtag #DicasDeProteção, seguida pelo texto "Atenção, fumantes de cigarro, nargu... Ver mais

871 comentários 2,9 mil compartilhamentos

Curtir Comentar Compartilhar

Mais relevantes

Joyce Rocha
Parabéns ao ministério da saúde em estar divulgando isso. Porque enquanto no Brasil está dizendo a verdade sobre os perigos do tabaco, na França há um estudo que diz que fumantes podem ter um "efeito protetor" contra o Covid19. O que ao meu ver é um i... Ver mais

Escreva um comentário...

Ministério da Saúde
25 de abril

Se você tem dúvida se está ou não com #coronavirus, ligue agora para o telefone 136 e faça o diagnóstico da doença sem precisar sair de casa. #Coronavirus #Covid19

#PraCegoVer: Na imagem, uma ilustração de uma mão segurando um celular e dentro um profissional de saúde fazendo uma ligação com o texto:

Tem dúvida se está com coronavirus? Ligue 136 e faça uma consulta sem precisar sair de casa. Na sequência, o selo Disque Saúde 136, marcas SUS, Ministério da Saúde, Pátria Amada Brasil e Governo Federal. Ver menos

561 comentários 1,7 mil compartilhamentos

Curtir Comentar Compartilhar

Mais relevantes

Cyda Lessa
Fiquei com todos os sintomas..fui ao medico falaram q era uma sinusite e so . Tosse seca ,garganta inflamada , febre nos 3 primeiros dias , dor no corpo me sentindo fraca nao conseguia beber nem agua ,perdi o ofato e o paladar ,entao vi q estava com a... Ver mais

Curtir Responder - 29 sem

Escreva um comentário...

CORONAVÍRUS

Governo do Brasil entregará, até o final de abril,

272 respiradores fabricados em território nacional.

Após o cancelamento da entrega por fornecedores internacionais, rede com mais de 15 instituições brasileiras dará suporte para o SUS com a produção de mais **14.100 respiradores nos próximos três meses.**

Ministério da Saúde



Ministério da Saúde
26 de abril

SOLUÇÃO NACIONAL! Governo do Brasil e Ministério da Saúde realizam parceria com mais de 15 instituições para entrega de respiradores para auxiliar o combate ao #coronavirus.

Essa rede de empresas irá entregar 14.100 respiradores mecânicos nos próximos três meses.

Leia mais no Portal Saúde: <https://bit.ly/3cM60AY>

1,1 mil comentários 1,7 mil compartilhamentos

Curtir Comentar Compartilhar

Mais relevantes

Joelma Nascimento F Silva
Muito bom ler os comentários dos engenheiros, administradores, especialistas em compras de matéria prima, legislação de comércio exterior, planejamento!! Deve ser tão fácil produzir respiradores em larga escala! Do dia pra noite!!! 🙏🙏🙏

Curtir · Responder · 29 sem · 75

↳ 21 respostas

Fernanda Batista
Ótima iniciativa, afinal o Brasil não produz nada.

Escreva um comentário...

MOVIMENTO **VACINA BRASIL** MAIS PROTEÇÃO PARA SUA FAMÍLIA

VACINAÇÃO CONTRA A GRIPE

ATENÇÃO TRABALHADORES DE SAÚDE VOCÊS PRECISAM SE PROTEGER DA GRIPE. TEM QUE VACINAR.

DISQUE SAÚDE 136

MINISTÉRIO DA SAÚDE

Ministério da Saúde
27 de abril

Você, que é trabalhador da saúde e ainda não se vacinou, procure um posto de saúde e proteja-se da gripe. Leve a caderneta de vacinação.

Veja se você faz parte deste grupo e saiba mais em saude.gov.br/vacinabrasil

#VacinaBrasil

#PraCegoVer: O card é composto por um bloco central com a informação principal, uma borda com textura de gota remetendo ao Movimento Vacina Brasil e cortado por uma faixa branca com o destaque da informação. Na parte superior, está o Zé Gotinha c... Ver mais

439 comentários 878 compartilhamentos

Curtir Comentar Compartilhar

Mais relevantes

Danilla Rodrigues De Lima
Só falta ter as vacinas nos posto de vacinação, tanta propaganda aqui na minha cidade quase mais de 10 dias sem ter vacina e sem previsão de chegada.

Curtir · Responder · 29 sem · 2

↳ 1 resposta

Escreva um comentário...



Ministério da Saúde fez uma transmissão ao vivo. 28 de abril

Coletiva de Imprensa no Ministério da Saúde sobre Covid...

#AoVivo: Ministério da Saúde atualiza as informações sobre o #coronavirus no Brasil. Acompanhe:

10 mil comentários 983 mil visualizações

Curtir Comentar Compartilhar

Comentários Ocultar

Mais relevantes

Christiane Corrêa Moura · 406
Eu acredito que tudo vai dar certo! Confiar em toda equipe que está a frente deste a Ministério da Saúde
Curtir Responder · 29 sem
↳ 46 respostas

Edineia Ferreira Miranda · 843
Quero saber do covid.19
Curtir Responder · 29 sem
↳ 66 respostas

Ver mais comentários 2 de 8.476



Ministério da Saúde 29 de abril

Os primeiros profissionais de saúde que se cadastraram na iniciativa "O Brasil Conta Comigo" e demonstraram interesse de atuar, serão chamados para reforçar o atendimento nas unidades de saúde do Amazonas.

Saiba mais no Portal Saúde. Acesse: <https://bit.ly/3CV5YWh>

#Coronavirus #SUS

520 comentários 641 compartilhamentos

Curtir Comentar Compartilhar

Mais relevantes

Cicero Ferreira Gomes
Neste caso, não existe remuneração, uma vez que trata-se de trabalho voluntário. O Ministério da Saúde é responsável por custear o deslocamento e ajuda de custo, quando o profissional necessitar atuar fora de seu domicílio. E em caso de morte, ao mor... Ver mais
Curtir Responder · 29 sem
↳ 3 respostas

Joao Paulo Bogarim
Publique um GIF

Escreva um comentário...



Ministério da Saúde fez uma transmissão ao vivo. 30 de abril

Coletiva de Imprensa no Palácio do Planalto sobre Covid-19

#AoVivo: Governo Federal atualiza as ações de enfrentamento no combate ao #coronavirus no Brasil. Acompanhe:

1 14 mil comentários 1 mi visualizações

Curtir Comentar Compartilhar

Comentários Ocultar

Mais relevantes


Tatiana Mello · 5734
Ministro não tem como comparar o sistema de saúde brasileiro com o sistema canadense. Infelizmente vc não sabe nada de SUS. Essa diretora q vc está esperando nunca vai existir.
Curtir Responder · 28 sem
↳ 10 respostas

Juliana Caldara Pompermayer · 1804
Parabéns aos Ministros que se uniram ao Ministério da Saúde.
fomentando as ações coletivas

#MinhaMáscara
CORONAVÍRUS

6 Dicas Para Você Cuidar Da Sua Máscara De Pano

- Mantenha a máscara higienizada corretamente
- Troque a máscara sempre que ela estiver úmida ou suja ou a cada 2 horas
- Ao chegar em casa, não deixe a máscara em qualquer lugar. Coloque-a para lavar
- A máscara deve ser lavada separadamente de outras roupas
- Não compartilhe a sua máscara, ainda que ela esteja lavada
- Jogue fora a máscara se ela tiver danos



Ministério da Saúde

Ministério da Saúde
1 de maio

👉 Você deve usar a máscara de pano toda vez que for sair de casa. Para a prevenção do #coronavirus, tão importante quanto usar a máscara é tomar os devidos cuidados com ela.

Confira as dicas e #UseMáscara
Aprenda a fazer a sua máscara de pano:
<https://youtu.be/FixNsQ1-ZGM>
#MinhaMáscara

930 comentários 7,3 mil compartilhamentos

Clárice Schultz
Mas tem infectologista que fala que as mascaras podem ser lavadas junto com a roupa e agora o que está certo ??

Aninha Carvalho Lins
Eu separei um pote de sorvete só pra lavar as máscaras... Lavo com sabão neutro, água sanitária e um pouquinho de açúcar, pra não desbotar, coloco pra secar e passo a ferro antes de usar...



Ministério da Saúde



GOVERNO DO BRASIL CONTRATA 267 PROFISSIONAIS DE SAÚDE PARA REFORÇAR O ATENDIMENTO NO AMAZONAS

PARA FORTALECER O COMBATE AO CORONAVÍRUS, 37 MÉDICOS, 118 ENFERMEIROS, 57 TÉCNICOS EM ENFERMAGEM, 26 FISIOTERAPEUTAS, 12 FARMACÊUTICOS E 17 BIOMÉDICOS COMEÇAM A ATUAR A PARTIR DE 4 DE MAIO.

Ministério da Saúde
2 de maio

🇺🇵 | Reforço na assistência. O Ministério da Saúde contratou 267 profissionais de saúde para reforçar o enfrentamento do #coronavirus no estado do Amazonas. Eles vão atuar nas cidades de Manaus, Tabatinga, Itacoatiara e Manacapuru. Saiba mais: <https://bit.ly/2Yr5IER>

574 comentários 775 compartilhamentos

Leonilda Roma Lucianelli
Eu tenho como heróis estes profissionais q deixam as famílias e vai enfrentar esta guerra sem saber se volta em casa são e salvos . Minha sincera admiração e agradecimento e desejo Que Deus os proteja e ajude que eles consigam o q tem q ser feito

Sidnei Caetano Eugênio
O ministério da saúde, faz um trabalho exemplar, mas o presidente além de atrapalhar, da péssimos exemplos de desproteção ao povo em geral, parabéns ao ministério da saúde e enfermeiros

NÃO DEIXE ÁGUA PARADA. COMBATA OS CRIADOUROS DE MOSQUITO:



COLOQUE AREIA NOS PRATINHOS DOS VASOS DE PLANTA.



TAMPE BALDES E BACIAS.



GUARDE PNEUS EM LOCAL COBERTO.



DEIXE GARRAFAS COM A BOCA VIRADA PARA BAIXO.



LIMPE CALHAS PARA NÃO ACUMULAR ÁGUA.



FAÇA O TRATAMENTO DE PISCINAS E FONTES COM PRODUTOS ADEQUADOS.

SAÚDE.GOV.BR/COMBATEAEDS





Ministério da Saúde
3 de junho

O mosquito que transmite dengue, chikungunya e zika só precisa de 3 ml de água parada para se proliferar. Não deixe água parada em casa. Proteja a sua família. Saiba mais em saude.gov.br/combateaeds #PraCegoVer

O card tem o fundo verde em degradê do claro para o escuro. No centro, temos imagens de locais que podem se tornar criadouros de mosquito: um vasinho de flores com o pratinho preenchido de areia, um balde, um pneu, uma garrafa, uma calha e uma piscina. Acima das im... Ver mais

121 comentários 1 mil compartilhamentos

Cássia Fmg
Muito bom orientar a população sobre a prevenção à dengue. Podiam fazer o mesmo sobre o covid. É inclusive reforçar o posicionamento do ministério, que é favorável ao isolamento social.

Edison De Carvalho Nascimento Carvalho

CORONAVÍRUS (COVID-19)

QUAL É O PAPEL DA ALIMENTAÇÃO SAUDÁVEL DURANTE A PANDEMIA?

saude.gov.br/coronavirus

DISQUE SAÚDE 136

MINISTÉRIO DA SAÚDE

PÁTRIA AMADA BRASIL

PODCAST SAÚDE BRASIL

Ministério da Saúde
7 de maio

Podcast do #SaúdeBrasil no ar! A alimentação é essencial para a manutenção e recuperação da sua saúde, principalmente diante da ameaça do Coronavírus. Neste primeiro episódio, você confere dicas preciosas sobre como fazer o planejamento alimentar durante a pandemia, que vale também para outros momentos, além de receber instruções sobre como higienizar os alimentos da melhor maneira. Ouça agora pelo #Spotify (<https://bit.ly/AlimentacaoCovid19>) ou #SoundCloud (<https://bit.ly/AlimentacaoCovid19>). Ver mais

205 comentários 687 compartilhamentos

Curtir Comentar Compartilhar

Mais relevantes

Sérgio Da Costa Tavares
As dicas são ótimas, porém poucos podem executá-las. Falar em boa alimentação com o povo passando fome, chega a ser ironia do ministério da saúde!!

Curtir Responder 28 sem 53

10 respostas

Mônica Mayerle VS
Sempre há críticas, antes da Windows.

Escreva um comentário...

MOVIMENTO VACINA BRASIL MAIS PROTEÇÃO PARA SUA FAMÍLIA

VACINAÇÃO CONTRA A GRIPE

A PARTIR DE **11 MAIO**

- CRIANÇAS DE 6 MESES A MENORES DE 6 ANOS.
- GRÁVIDAS E MÃES NO PÓS-PARTO.
- PESSOAS COM DEFICIÊNCIA.

DISQUE SAÚDE 136

MINISTÉRIO DA SAÚDE

PÁTRIA AMADA BRASIL

Ministério da Saúde
8 de maio

A terceira fase da vacinação contra a gripe começa dia 11/05. Fique atento se você faz parte do público prioritário, procure um posto de saúde e leve a caderneta de vacinação. Importante: a vacina contra a gripe não protege contra o coronavírus. Saiba mais em: saude.gov.br/vacinabrasil #VacinaBrasil #PraCegoVer

O card possui um miolo verde-escuro com uma borda de tom mais claro. Na parte escura, entra a informação. Sobre as partes verdes, há uma faixa branca que traz o des... Ver mais

1,6 mil comentários 5,8 mil compartilhamentos

Curtir Comentar Compartilhar

Mais relevantes

Vitoria Guterres
Aqui no município de Paço do Lumiar MA, nunca tinha vacina nos posto suficientemente, a segunda etapa nunca foi concluída.

Curtir Responder 27 sem 3

2 respostas

Velenir Ribeiro VS
Fiz não consegui vacinar meu neto.

Escreva um comentário...

COMBATA O MOSQUITO. COLOQUE AREIA ATÉ A BORDA NO PRATINHO DO VASO DE PLANTA.

SAUDE.GOV.BR/COMBATEAOAedes

DISQUE SAÚDE 136

MINISTÉRIO DA SAÚDE

PÁTRIA AMADA BRASIL

Ministério da Saúde
9 de maio

Além do coronavírus (COVID-19), tome cuidado com a dengue, a zika e a chikungunya. Não deixe água parada em casa. Combata o mosquito. Saiba mais em saude.gov.br/combateaoaedes #CombataOMosquito

117 comentários 1,5 mil compartilhamentos

Curtir Comentar Compartilhar

Mais relevantes

Maria Mendes
Por favor gente, toma cuidado . Chega de doenças que podemos evitã.

Curtir Responder 27 sem 2

1 resposta

Irma Furtado
Sr. Ministro, não adianta o sr. querer ajudar no combate ao corona virus, se a maioria da população não colabora, infelizmente.

Curtir Responder 27 sem

Dira Henrique
Essas pragas que nao cuidam do Atividade local que vivem, deveria ser crime!!

Escreva um comentário...



Ministério da Saúde
10 de maio · 🌐

O Ministério da Saúde deseja a todos um Feliz Dia das Mães. Este ano, essa data está diferente. A distância virou sinal de cuidado e amor. Ao mesmo tempo, os laços estão mais fortes e os corações ficam mais próximos com uma ligação, vídeo chamada e mensagem no celular. Cuide da saúde de quem sempre cuidou de você. #DiaDasMães

👍❤️🗨️ 152 comentários 159 compartilhamentos

👍 Curtir 🗨️ Comentar ➦ Compartilhar

Mais relevantes ▾

Marilete Cristina Da Silva Lopes Tesoura
As todas as mães do nosso Brasil que na data de hoje sofrem assim como a minha mãe pela perda de seus filhos(perdemos meu irmão caçula a um mês e 16 dias) o meu mais sincero sentimento de pesar.....Imagino e minha família compartilha a dor de cada um... **Ver mais**

Curtir · Responder · 27 sem

Juliana Bianca
Meu pai, Biólogo e professor estudou desde da época do corona Ativa

Escreva um comentário...



Ministério da Saúde
fez uma transmissão ao vivo.
11 de maio · 🌐

Coletiva de Imprensa no Palácio do Planalto sobre Covid-19
Descrição: #AoVivo: Governo Federal atualiza as ações de enfrentamento no combate ao #coronavirus rio... **Ver mais**

👍❤️🗨️ 11 mil comentários 999 mil visualizações

👍 Curtir 🗨️ Comentar ➦ Compartilhar

Comentários Ocultar

Mais relevantes ▾

Joel Guedes · 38:40
Ministro venha aq no Pará Estamos pedindo socorro ,nossos governantes aq estão gastando milhões é nada funcional! **Ver mais**

Curtir · Responder · 27 sem

Zilda Faustino · 57:18
VCS QUE ESTÃO CULPANDO O PRESIDENTE PEDE PARA O SEU GOVERNADOR O OFICIO QUE O PRESIDENTE MANDOU PARA ELES. **Ver mais**

Escreva um comentário...



Ministério da Saúde
12 de maio · 🌐

Em janeiro, 2020 foi definido pela Organização Mundial da Saúde como o "ano internacional dos profissionais de enfermagem e obstetria". E não haveria período melhor para deixar ainda mais clara a importância dessas pessoas na vida de todos. Mais do que nunca, parabenizamos e agradecemos os profissionais de Enfermagem, vitais no cuidado e atenção aos pacientes. Muito obrigado!

👉 Aproveite e faça uma homenagem a um querido profissional de enfermagem. Coloque uma a foto aqui n... **Ver mais**

👍❤️🗨️ 1,9 mil comentários 2,6 mil compartilhamentos

👍 Curtir 🗨️ Comentar ➦ Compartilhar

Mais relevantes ▾

Altair Alves Neiva Neiva
Que Deus abençoe vocês 🙏 **Ver mais**

Curtir · Responder · 27 sem

13 respostas

Josenilde Nascimento
Parabéns minha amiga que a enfermagem me apresentou, profissional de excelência de amor e dedicação há anos na saúde. **Ver mais**

Escreva um comentário...

MAIS DE 105 MIL ESTUDANTES JÁ SE CADASTRARAM PARA ATUAR CONTRA O CORONAVÍRUS

Alunos matriculados nos cursos de enfermagem, farmácia, fisioterapia e medicina demonstraram interesse em integrar a estratégia "O BRASIL CONTA COMIGO - ACADÊMICO"

Ministério da Saúde

Ministério da Saúde
13 de maio

Cuidado e solidariedade. São mais de 105 mil estudantes dispostos a atuar no combate e prevenção ao coronavírus. Destes, mais de 1 mil foram recrutados e estão em atividade, sob supervisão, em unidades de saúde.

Os selecionados passam por uma capacitação e têm direito à bolsa paga pelo Governo Federal. Essa ação vai auxiliar os gestores federais, estaduais, distritais e municipais do SUS no enfrentamento da pandemia.

Saiba mais no Portal Saúde:
<https://bit.ly/3cwoRp5>

349 comentários 569 compartilhamentos

Michelle Lessa da Silva
Sou fisioterapeuta e parabeno a todos os estudantes que já enfrentarão um inimigo desafiador que Deus o ilumine com sabedoria, paciência e esperança a todos.

Situação epidemiológica da COVID-19 no Brasil (13/05 às 19h)

- 188.974** \uparrow 11.385 diagnosticados
- 97.402 (51,4%)** em acompanhamento
- 78.424 (41,5%)** recuperados*
- 13.149 (7,0%)** \uparrow 749 óbitos

*estimativas sujeitas à revisão.

Gráfico: Número de casos/óbitos vs Dias após 50º caso/óbito. Marcado com 'Dia 63' e 'Dia 49'.

Brenda Helen

Ministério da Saúde
fez uma transmissão ao vivo.
14 de maio

Coletiva de Imprensa no Palácio do Planalto sobre Covid-19

#AoVivo: Governo Federal atualiza as ações de enfrentamento no combate ao #coronavirus no Brasil. Ac...

5 mil comentários 334 mil visualizações

Cristiane Moreira · 37:57
Com todo o respeito ao funcionário que está apresentando, mas quem tinha o Ministro Mandetta e agora este profissional, é difícil... Precisamos de alDERAMÇA

Mayk Moreira · 8:41
Ministro da saúde está pensando

Ministério da Saúde
fez uma transmissão ao vivo.
15 de maio

#LIVE
#AOVIVO: Coletiva de Imprensa - Ministério da Saúde

9,3 mil comentários 482 mil visualizações

William Rosa · 7:20
Nao e facil ministrar um pais em plena pandemia, crise sanitaria, fome, desemprego e o dolar em alta, e colapso do SUS e ainda por cima enfrentar um Presidente que nao passa de um menino mimado!

Marcia Cunha · 8:42
parabéns , ministro , fez o seu papel da melhor maneira possivel triste não ter reconhecimento.

William Rosa · 7:20
Nao e facil ministrar um pais em plena pandemia, crise sanitaria, fome, desemprego e o dolar em alta, e colapso do SUS e ainda por cima enfrentar um Presidente que nao passa de um menino mimado!

Marcia Cunha · 8:42
parabéns , ministro , fez o seu papel da melhor maneira possivel triste não ter reconhecimento.

Coloque os lixos em sacos plásticos, mantenha a lixeira bem fechada e descarte corretamente.

NÃO DEIXE DE SE PROTEGER DO MOSQUITO.

COMBATA O MOSQUITO

DISQUE SAÚDE 136

SAÚDE.GOV.BR/COMBATEAOEADES

MINISTÉRIO DA SAÚDE

PÁTRIA AMADA BRASIL

Ministério da Saúde
16 de maio · 🌐

Se você está em casa, fique atento aos focos do mosquito *Aedes aegypti*. Não deixe água parada. Proteja você e sua família. Saiba mais em saude.gov.br/combateaoeaedes #CombataOMosquito

👍🗨️🔗 231 comentários 849 compartilhamentos

👍 Curtir 🗨️ Comentar 🔗 Compartilhar

Mais relevantes ▾

João Paulo Ribeiro
Bom dia,
Gostaria de saber do Ministério da Saúde se há alguma novidade sobre Renovação ou não dos contratos dos profissionais do 14Ciclo do Programa Mais Médicos pelo Brasil que irá vencer no final de maio. Caso não sejam renovados os contratos, mu... Ver mais

Curtir · Responder · 26 sem · 6

↳ 1 resposta

Arminda Amido Sítima
Boa noite pessoal tudo bem como vai o estado de emergência no nosso país!

Curtir · Responder · 26 sem

Escreva um comentário...

CORONAVÍRUS (COVID-19)

17 DE MAIO

O DIA MUNDIAL DA HIPERTENSÃO

reforça a importância de cuidar da saúde, especialmente em tempos de coronavírus.

Confira algumas dicas!

Ministério da Saúde

SAÚDE BRASIL

Ministério da Saúde
17 de maio · 🌐

109 comentários 482 compartilhamentos

👍 Curtir 🗨️ Comentar 🔗 Compartilhar

Mais relevantes ▾

Andreza Andrade
Se tivesse remédio para pressão nos postos de saúde. Já ajudava.

Curtir · Responder · 26 sem · 5

↳ 10 respostas

Silvania Darc
Eu sou hipertensa.as vezes acontece de não ter remédio nos postos de saúde. No mês passado não consegui todos que eu tomo.tive que comprar alguns.mas nesse mês eu já consegui todos

Curtir · Responder · 26 sem · Editado · 1

↳ 2 respostas

Neli Oliveira Dias
Bom dia aproveitando aqui o espaço e o alerta para a pressão alta...estou inclusa neste quadro de risco... apesar de estar inscrita no programa para pegar remedios de

Escreva um comentário...

Ministério da Saúde 17 de maio

#SaúdeBrasil Hoje, 17 de maio, é o Dia Mundial da Hipertensão. A data faz um alerta para a doença que afeta pelo menos um a cada quatro adultos brasileiros. Sendo essa uma das doenças crônicas que representam grupo de risco para a Covid-19, é importante reforçar ainda mais as medidas de prevenção: <https://bit.ly/Dia-Mundial-da-Hipertensão>

CORONAVÍRUS (COVID-19)

17 DE MAIO
O DIA MUNDIAL DA HIPERTENSÃO
reforça a importância de cuidar da saúde, especialmente em tempos de coronavírus.
Confira algumas dicas!

1. CORONAVÍRUS E HIPERTENSÃO
Manter o controle da pressão arterial é uma forma de se prevenir de formas graves de COVID-19. Mais do que nunca, é importante seguir o tratamento e continuar o acompanhamento com profissional de saúde.

2. DOR DE CABEÇA E TONTURA?
Fique de olho, pois podem ser sintomas da doença.

3. A PRESSÃO NORMALIZOU? CONTINUE USANDO O REMÉDIO!
+3
Mesmo sem apresentar os sintomas, continue com o uso

Ministério da Saúde SAÚDE BRASIL

#NinguémFicaPraTrás

PLACAR DA VIDA

18 DE MAIO DE 2020

INFECTADOS PELO CORONAVÍRUS	BRASILEIROS SALVOS (40%)	EM RECUPERAÇÃO (54%)
254.220	100.459	136.969

SECOM

Ministério da Saúde 18 de maio

A luta do Governo Federal contra a Covid-19 não para. Já são 100.459 brasileiros curados da doença e 136.969 em tratamento. Até 14h desta segunda-feira (18), foram registrados 254.220 casos de infectados pelo coronavírus, mas o governo está atento e cuidando de todos. Confira mais informações: <https://bit.ly/3bKNWw>

#NinguémFicaPraTrás

5,8 mil comentários 5,1 mil compartilhamentos

Curtir Comentar Compartilhar

Mais relevantes

Aline Rosa
Qual a razão de não exporem a quantidade de mortos? Eles importam tanto quanto os que se curaram.
Não são apenas números. Tinham famílias, amavam, eram amados. Merecem respeito!

Curtir Responder 26 sem Editado
266 respostas

Escreva um comentário...

CORONAVÍRUS

Ministério da Saúde investe R\$ 8,9 milhões para habilitar 499 leitos em Hospitais de Pequeno Porte

Unidades vão receber pacientes para tratamentos que não estão relacionados ao coronavírus.

Ministério da Saúde

Ministério da Saúde
16 de junho

SUS mais forte. O Ministério da Saúde autorizou os hospitais de pequeno porte a receber paciente que precisa de internação para outros tratamentos. Já são 499 leitos habilitados, em todo o Brasil, para assegurar o cuidado a saúde de todos. Confira: <https://bit.ly/2AKbNih>

200 comentários 216 compartilhamentos

Curtir Comentar Compartilhar

Mais relevantes

Eva Nunes
Pra isso precisa ter consulta, como está tudo parado nos centros de saúde e ambulatórios de especialidades não sei como vão usar esses leitos!

Curtir · Responder · 22 sem

Cleia De Medeiros Dutra
Por favor mandem mais dinheiro para o RS senão o nosso rico governador não vai parar com a brincadeira favorita dele que é: FECHAR O COMERCIO, ele faz sorteios semanais e a região que for sorteadá recebe bandeira vermelha ou preta, os sortudos devem pa... Ver mais

Curtir · Responder · 22 sem

Escreva um comentário...

CORONAVÍRUS

Gestor, confira os critérios técnicos para implantação de Hospitais de Campanha

Eles devem atender pacientes de baixa e média complexidade, como retaguarda para unidades permanentes que possuam UTI.

Ministério da Saúde

Ministério da Saúde
17 de junho

Em vários estados, os Hospitais de Campanha funcionam com atendimento exclusivo de pacientes com Covid-19. Eles podem ser estruturados de duas formas: como uma unidade de internação clínica (para pacientes com sintomas respiratórios de baixa complexidade); e como unidade de suporte ventilatório pulmonar (para tratamento dos casos em que o paciente apresenta piora do quadro respiratório). Para saber mais, acesse: <https://bit.ly/3eimsk2>

103 comentários 73 compartilhamentos

Curtir Comentar Compartilhar

Mais relevantes

Luanna Souza
No RN está um caos, triste realidade. Pessoas morrendo pela falta de um cuidado digno. Meu esposo passou quase 3 dias em uma cadeira de plástico dia e noite no oxigênio. Graças a Deus conseguiu uma transferência pra um hospital particular.

Curtir · Responder · 22 sem

1 resposta

Pires Melo
Equipar hospitais que já existem é a melhor opção. Hospital etc

Escreva um comentário...

tv Brasil

Ministério da Saúde
fez uma transmissão ao vivo,
18 de junho

Coletiva de imprensa sobre Covid-19

#AoVivo: Ministério da Saúde atualiza os dados sobre o #Coronavirus no Brasil.

3 mil comentários 207 mil visualizações

Curtir Comentar Compartilhar

Comentários Ocultar

Mais relevantes

Aneza Fricks
Estado do Espírito Santo pede socorro!!! Sem remédios nos hospitais públicos, sem anestésias, sem leitos de UTI... Socorro!!! Socorro!!!!

Curtir · Responder · 22 sem

8 respostas

Lúcia Valença
7:30 Pelo amor de Deus, parem de serem irresponsáveis. Vcs estão colocando a população, principalmente, os idosos em risco.

CORONAVÍRUS

Ministério da Saúde disponibilizará leitos de Suporte Ventilatório Pulmonar para casos intermediários da COVID-19

Essa categoria de leito vai ajudar pacientes que necessitam de suporte de oxigênio, reduzindo a demanda por UTI.



Ministério da Saúde

Ministério da Saúde
19 de junho · 🌐

O Ministério da Saúde vai habilitar e garantir o funcionamento dos leitos de Suporte Ventilatório Pulmonar por até 60 dias, exclusivamente para atendimento da COVID-19.

Saiba mais sobre a habilitação dos leitos intermediários no Portal da Saúde:
<https://bit.ly/37LiNHN>

201 comentários 145 compartilhamentos

Curtir Comentar Compartilhar

Mais relevantes ▾

Vera Giordano
Boa Ministério da Saúde...ótima resolução
Curtir · Responder · 21 sem

Alecio Alberto
Parabéns aos envolvidos 🙌🙌🙌
Curtir · Responder · 21 sem

Beth Oliveira
Parabéns ao Ministério da Saúde! Esse equipamento salvou a vida de um amigo com COVID-19, em Miami na Flórida! Excelente notícia!
Curtir · Responder · 21 sem

Mario Cesar
Facam um bom uso do nosso
Curtir · Responder · 21 sem

Escreva um comentário...

JÁ FEZ SEU CHECK-LIST DE COMBATE AOS CRIADOUROS DO MOSQUITO?



REMOVA FOLHAS, GALHOS E OBJETOS QUE POSSAM IMPEDIR A PASSAGEM DE ÁGUA PELAS CALHAS.

FAÇA O TRATAMENTO DA ÁGUA DE PISCINAS E FONTES.

LIMPE OS BEBEDOUROS DOS ANIMAIS.

SAÚDE.GOV.BR/COMBATEAEDES

COMBATA O MOSQUITO

DISQUE SAÚDE 136

MINISTÉRIO DA SAÚDE

PÁTRIA AMADA BRASIL

Ministério da Saúde
20 de junho · 🌐

Todo dia é dia de conferir se não tem água parada em casa. Combata os criadouros do mosquito e proteja a sua família da dengue, da chikungunya e da zika.

Não deixe água parada.

Saiba mais em saude.gov.br/combateaedes

#PraCegoVer

O card tem o fundo marrom em degradê do claro para o escuro. No centro, temos imagens de locais que podem se tornar criadouros de mosquito: um calha, uma piscina e uma vasilha de água de animal de estimação. Acima das imagens, o texto. Abaixo, o c... Ver mais

75 comentários 436 compartilhamentos

Curtir Comentar Compartilhar


Mais relevantes ▾

Inglês Apex
Ótimo trabalho. Mesmo assim ainda tem muita gente que nunca faz isso.
Curtir · Responder · 21 sem

Keli Regina Pereira Mandu Mandu
Muito boa as recomendações parabéns MS, sempre faça essa
Curtir · Responder · 21 sem

Escreva um comentário...

CORONAVÍRUS



Governo do Brasil trabalha de forma integrada no combate ao coronavírus!

Mutirão leva profissionais de saúde e insumos para reforçar o atendimento no Vale do Javari (AM)

Ministério da Saúde

Ministério da Saúde
21 de junho · 🌐

O Governo do Brasil leva saúde para todos os cantos do Brasil. Missão interministerial leva profissionais e cerca de 70 mil itens entre máscaras, luvas, álcool em gel, testes e ventiladores pulmonares para a região indígena no extremo norte do Amazonas. Como medida de segurança dos povos indígenas, toda a equipe que compõe a missão realizou teste RT-PCR para Covid-19. Todos os profissionais que embarcaram tiveram resultado negativo para a doença.

Saiba mais sobre no Portal d... Ver mais

444 comentários 258 compartilhamentos

Curtir Comentar Compartilhar

Mais relevantes ▾

Elizabete Carmo
Outro ponto é importante informa ao ministério que já está faltando insumos noa hospitais, principalmente anestesia necessária para fazer a entubacao dos pacientes graves, sem elas não tem como fazer o procedimento
Curtir · Responder · 21 sem

1 resposta

Escreva um comentário...

CORONAVÍRUS

Painel Coronavírus
Confira a situação da Covid-19 no Brasil, em 22/06/2020.
Acesse: covid.saude.gov.br

Ministério da Saúde

9 respostas

Vara Azevedo
Estou sem o meu remédio há + de 2 meses para artrite reumatóide pq as FARMÁCIAS de MANIPULAÇÃO não estão aceitando a receita normal do SUS. Estão exigindo RECEITA ESPECIAL e os Postos de Saúde não estão atendendo para fazer a troca da receita. Isso é... [Ver mais](#)

Curtir · Responder · 21 sem · 10

Luciana de Lu
Ministério da Saúde . Vcs estão de PARABÊNS por esta informando toda a POPULAÇÃO .
Curtir · Responder · 21 sem · 25

35 respostas

Rodrigo Jose Vieira
Lembrando que se está morrendo pessoas, é porque infelizmente insistem em maus hábitos, bem como de seus parentes que ajudam a a espalhar! Não é o governo, e sim a ignorância que está matando !
Curtir · Responder · 21 sem · 3

1 resposta

Elisa Gasparette
Graças a Deus o número de óbitos

Escreva um comentário...

Neste ano, o Governo Federal já repassou

R\$ 1,4 bilhão para diálise

Além disso, também já disponibilizou R\$ 4,9 bilhões para os gestores locais reestruturarem seus serviços de saúde, a partir da realidade e demanda local.

Ministério da Saúde

Ministério da Saúde
23 de junho · 228 comentários 220 compartilhamentos

Mais saúde. O Ministério da Saúde reforça o SUS para garantir assistência segura aos pacientes de hemodiálise e diálise com suspeita ou confirmação de Covid-19, durante a emergência de saúde pública decorrente do coronavírus. Entenda: <https://bit.ly/37Hwm5>

Francisco Rother
Fiquei sabendo que o HC da Unicamp não faz exame completo em seus Técnicos e Enfermeiros com sintomas leves de covid, apenas o teste rápido, se quiserem sabe se estão contaminados precisam fazer um exame particular, o atendimento aos pacientes que ... [Ver mais](#)

Curtir · Responder · 21 sem · 1

2 respostas

Kell Regina Pereira Mandu Mandu
Parabéns MS da Saúde, agente sabe que os recursos estão vindo, o problema é quando chega nos

Escreva um comentário...

Previne Brasil

Programa Previne Brasil já alcançou 70% da meta de cobertura na Atenção Primária à Saúde

105 milhões de brasileiros já são atendidos pelos serviços das equipes de Saúde da Família.

O Ministério da Saúde prorrogou para o mês de agosto o prazo para municípios cadastrarem mais brasileiros nos serviços de atenção primária e receberem mais recursos federais.

DISQUE SAÚDE 136

MINISTÉRIO DA SAÚDE

PÁTRIA AMADA BRASIL

Ministério da Saúde
24 de junho · 73 comentários 102 compartilhamentos

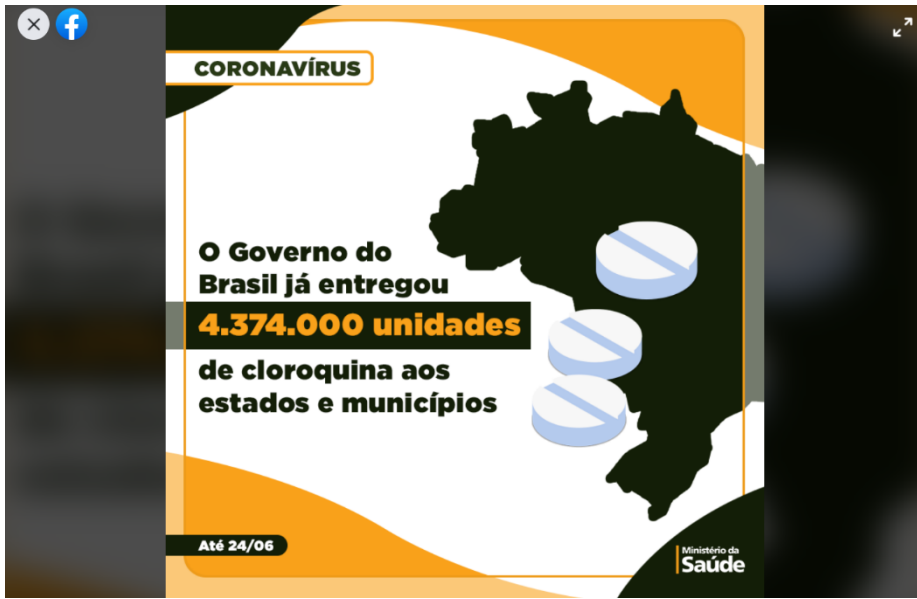
Prevenir é melhor que remediar. O programa #PrevineBrasil prevê a cobertura de 148 milhões de brasileiros, que é hoje, a capacidade de atendimento de toda a rede da Atenção Primária à Saúde no país. O Governo do Brasil disponibilizou, para esta ação, mais de R\$400 milhões a todos os municípios brasileiros.

Agora, consultas médicas e exames garantem mais recursos federais aos municípios. Assim, os postos de saúde que acompanham com regularidade os pacientes vinculados à uni... [Ver mais](#)

Gleiciane Araújo
Um sistema de saúde precário como o nosso, é de assustar qualquer pessoa que tenha amor no coração, a irresponsabilidade e o descaço q são tratados os mais vulneráveis. fica fácil de entender, quando vc nota q essas corrupção egoísta, são de pessoas sem... [Ver mais](#)

Ativar o Windows
Acesse Configurações para ativar o Windows

Escreva um comentário...



Ministério da Saúde
26 de junho · 🌐

107 comentários 9 compartilhamentos

Curtir Comentar Compartilhar

Mais relevantes

Jacqueline Castro
Os países de primeiro mundo se recusa usar esse medicamento para o CORONA Vírus, e o Brasil gastando dinheiro público indo para o ralo, e cada dia mais pessoas morrendo da doença e de desamparo dos governantes, isso Lastimável e triste.
Curtir · Responder · 21 sem · 17
↳ 2 respostas

Ana Paula Reis
Medicamento sem comprovação científica. Até os EUA acabaram de excluir sua indicação .Por que vocês fazem isso? Que irresponsabilidade !!
Curtir · Responder · 21 sem · 14
↳ 31 respostas

Ativar o Windows

Escreva um comentário...



Ministério da Saúde
fez uma transmissão ao vivo.
27 de junho · 🌐

Vacina contra a Covid-19
#AoVivo: Ministério da Saúde anuncia parceria para o desenvolvimento e produção de vacina contra a C...
Ver mais

5,8 mil comentários 621 mil visualizações

Curtir Comentar Compartilhar

Comentários Ocultar

Mais relevantes

Helois Helena Bhering Bragança · 41:32
Vamos vibrar positivo .Parem de criticar e reclamar gente .Fe e esperança sempre. Que Deus abençoe as equipes de pesquisa.
Curtir · Responder · 21 sem · 102
↳ 8 respostas

Adriana Silva · 47:55
Que maravilha Obrigada senhor pela graça recebida abençoe pai todos que estão envolvidos na
Ativar o Windows

Escreva um comentário...



Ministério da Saúde
29 de junho · 🌐

A campanha de vacinação contra a gripe termina amanhã (30/06)! Quem faz parte dos públicos prioritários e ainda não tomou a vacina, procure um posto de saúde e leve a caderneta de vacinação.

Gripe. Tem que vacinar! Saiba quem deve tomar a vacina em saude.gov.br/vacinabrasil

#VacinaBrasil

#PraCegoVer. O card tem um miolo laranja-escuro e uma borda mais clara com uma textura da marca do Movimento Vacina Brasil. Além de uma faixa branca, com o destaque. No miolo há data fin... Ver mais

138 comentários 393 compartilhamentos

Curtir Comentar Compartilhar

Mais relevantes

Aline Gomes
Já pararam para pensar que as pessoas do grupo de risco já tiveram muita oportunidade de se vacinar e não quiseram?
Ativar o Windows

Escreva um comentário...

Ministério da Saúde
29 de junho · 🌐

#Atualização - O Ministério da Saúde divulga diariamente as informações sobre a **#Covid19** no Brasil. Os dados desta segunda-feira (29/06) estão atualizados.

Acesse o Painel Coronavírus e confira a situação nacional e de todos os estados:
<https://covid.saude.gov.br/>

136 comentários 75 compartilhamentos

Curtir Comentar Compartilhar

Mais relevantes ▾

Valdiana Sperandio
Parabéns ao ministério da saúde pelo trabalho 🙌🙌🙌🙌🙌🙌
Curtir · Responder · 20 sem · 24

↳ 10 respostas

Geraldo Lucas
Não esperem ter falta de ar pra ir ao médico, essa regra de governadores e prefeitos é furada, só pra justificar compra de respirador, vá a um posto de saúde nos primeiros sintomas! Eu me curei em casa!
Ativar o Windows
Acesse Configurações para ativar o Windows.
Escreva um comentário...

Ministério da Saúde
30 de junho · 🌐

CORONAVÍRUS

AGILIDADE, CUIDADO E RAPIDEZ PARA SALVAR VIDA

MINISTÉRIO DA SAÚDE PADRONIZA O FLUXO DE ATENDIMENTO A PACIENTES COM COVID-19

Ministério da Saúde

A rapidez no atendimento pode salvar vidas. É por isso que o Ministério da Saúde publicou o documento "Orientações para o Manejo de Pacientes com **#COVID19**", em que os profissionais da saúde podem conferir o melhor modo de atender pacientes com o novo coronavírus, de forma rápida e prática, desde o acolhimento de casos suspeitos ou confirmados, diagnóstico, exames, até a ala hospitalar, como notificar corretamente e atendimento de públicos específicos como indígenas, crianças...
[Ver mais](#)

327 comentários 227 compartilhamentos

Curtir Comentar Compartilhar

Mais relevantes ▾

Glauber Alves Dos Prazeres
Com atraso de mais de 100 dias chegou um fluxo para nortear os serviços e população. Espero que traga decisões com fluxos baseados em orientações técnicas científicas, com transparência e compromisso com nossa nação.
Ativar o Windows
Acesse Configurações para ativar o Windows.
Escreva um comentário...

APÊNDICE B - TABELA COMPLETA MINISTRO MANDETTA

Data	Formato	Linguagem	Tema	Classificação	Curtir	Amei	Triste	Grr	Uau	haha	Qtd comentários
18/mar.	Live	Formal	Atualização COVID	Informativo	3500	258	108	15	25	4	1,4 mil comentários em sua maioria críticas ao governo e a forma de comunicar os acontecimentos
19/mar.	Live	Informal	Atualização sobre os novos protocolos	Informativo	7700	873	202	59	34	20	3,8 mil comentários em sua maioria com dúvidas de como agir, o Ministério da Saúde respondeu alguns comentários de forma clara e objetiva
20/mar.	Post texto + imagem	Informal	Homenagem aos profissionais da saúde	Institucional	3600	427	7	2	4	3	379 comentários em sua maioria apoiando e agradecendo a dedicação dos profissionais da área da saúde
21/mar.	Live	Informal	Atualização número de casos no Brasil + coletiva de imprensa	Informativo	10900	934	1200	63	89	32	3,8 mil comentários, questionando sobre os cuidados e dúvidas sobre a doença
22/mar.	Live	Informal	Apresentação do novo exame de detecção COVID-19	Informativo	4.400	298	407	16	27	4	6,2 mil comentários com muitas críticas e alguns tirando as dúvidas
23/mar.	Live	Formal	Anúncio de incentivos fiscais e	institucional	6000	1100	64	486	33	47	4,4 mil comentários. Os comentários foram em sua maioria positivos
24/mar.	Live	Informal	Atualização número de casos no Brasil + coletiva de imprensa	Informativo	7300	786	368	56	36	16	4,3 mil comentários. Os comentários em sua maioria são elogiando as medidas que vêm sendo tomadas pelo ministérios, mas muitos comentários com reclamações e dúvidas sobre os protocolos, muitos comentários questionam

											sobre as testagens.
25/mar.	Live	Informal	Atualização número de casos no Brasil + coletiva de imprensa	Informativo	20800	5900	270	206	96	77	4,1 mil comentários, diversos elogios sobre as medidas que vêm sendo tomadas pelo ministérios, mas muitos comentários com reclamações e dúvidas sobre os protocolos
26/mar.	Live	Informal	Atualização número de casos, apresentação o fatores de risco + coletiva de imprensa	Informativo	9600	1100	734	143	59	34	7,4 mil comentários, vários questionamentos sobre as medidas que estão sendo tomadas e elogios ao ministro da saúde
27/mar.	Post texto + imagem	Informal	Dicas	institucional	17000	264	37	10	32	98	750 comentários, com dúvidas principalmente sobre o uso da máscara
28/mar.	Live	Informal	Avaliação das ações do governo	institucional	13600	4700	186	166	74	61	11,1 mil comentários, a maioria são elogiando as medidas que vêm sendo tomadas pelo ministérios, mas muitos comentários com reclamações e dúvidas sobre os protocolos
29/mar.	Post texto + imagem	Informal	Doação de sangue	Campanha	3200	71	5	1	2	0	212 comentários, muitas pessoas informando que são doadoras e incentivando outras pessoas a doar
30/mar.	Post texto + imagem	Informal	Chegada de equipamentos	institucional	11500	968	3	2	31	3	852 comentários, a maioria positivo, elogiando o ministro Mandetta
31/mar.	Live	Formal	Novas ações de combate COVID-19	Informativo	31900	4800	92	191	109	92	11 mil comentários com muitos elogios ao ministro e ao governo

01/abr.	Live	Formal	Novas ações de enfrentamento ao COVID-20	Informativo	13000	3100	78	127	49	73	9,5 mil comentários, a população crítica o presidente e apoia as decisões do Ministro Mandetta, muitos comentários são expostos dúvidas sobre os protocolos e sobre a doença
02/abr.	Post texto + imagem	Informal	Anúncio sobre a liberação da vacina da gripe	Campanha	9800	740	4	4	10	8	939 comentários com questionamentos sobre as liberações da vacina, algumas críticas sobre a liberação da vacina
03/abr.	Post texto + imagem	Informal	Canal de comunicação para profissionais da saúde	Campanha	84000	1300	51	41	78	329	3,7 mil comentários muitas críticas ao sistema de saúde e à desvalorização aos profissionais da saúde
04/abr.	Live	Informal	Atualização dos dados sobre COVID no Brasil + ações do governo	Informativo	63100	3500	5800	386	342	0	16,2 mil comentários elogios para o governo e as ações, e ainda existe a presença de muitos comentários negativos, principalmente contrário ao presidente Bolsonaro
05/abr.	Post texto + imagem	Informal	Chamada para os alunos atuarem no combate ao coronavírus	institucional	19600	481	25	11	58	25	2 mil comentários em sua maioria elogios e palavras de força aos profissionais da área da saúde
06/abr.	Live	Informal	Atualização dos dados sobre COVID + ações do governo	institucional	39600	2400	854	880	0	10	34 mil comentários divididos entre elogios e críticas ao governo
07/abr.	Live	Informal	Atualização dos dados sobre COVID + ações do governo	institucional	13200	4600	63	236	70	55	9,6 mil comentários questionando sobre a transmissão da doença e muitas críticas ao governo

08/abr.	Live	Informal	Atualização dos dados sobre COVID + ações do governo	institucional	20700	5200	131	274	74	67	10,9 mil comentários, tiveram muitos elogios e palavras de apoio para o ministro da saúde Mandetta, além disso o ministério respondeu muitos comentários, o que tornou a interação muito interessante.
09/abr.	Live	Informal	Atualização dos dados sobre COVID + ações do governo	institucional	8100	1400	298	145	67	36	5,8 mil comentários com bastante questionamento sobre a doença
10/abr.	Post texto + imagem	Informal	Anúncio chegada de equipamentos para combate ao COVID	Informativo	6000	303	44	2	13	3	528 comentários elogiando as ações e questionando o isolamento social
11/abr.	Live	Informal	Atualização dos dados sobre COVID no Brasil + ações do governo	institucional	11700	1700	584	162	90	55	8 mil comentários com muitas críticas ao governo
12/abr.	Texto	Informal	Atualização casos coronavírus	Informativo	442	2	280	0	11	1	212 comentários, muitos questionamentos sobre a veracidade dos dados e críticas da maneira em que estão sendo informados
13/abr.	post texto + imagem	Informal	Anúncio chegada de equipamentos para combate ao COVID	Informativo	6400	244	5	5	20	4	835 comentários, muitos comentários pedem para o ministério valorizar os profissionais que irão manusear os equipamentos, alguns comentários agradecendo aos profissionais da saúde pela atuação e outras com críticas ao governo

14/abr.	Live	Informal	Atualização dos dados sobre COVID no Brasil + ações do governo	Informativo	28900	3500	126	397	77	61	8,5 mil comentários, os comentários são elogiando o ministro, alguns reclamando sobre as decisões tomadas e algumas críticas para o governo
15/abr.	post texto + imagem	Informal	Anúncio entrega novos leitos	Informativo	2300	43	2	1	4	3	401 comentários, divididos em elogios para o governo e críticas sobre a distribuição de leitos
16/abr.	live	Informal	Despedida Ministro Mandetta	Informativo	65000	2100 0	44000	200 0	706	977	5 mil comentários, todos identificados como positivos, a população agradecendo a dedicação do ministro durante o seu mandato

APÊNDICE C - TABELA COMPLETA MINISTRO TEICH

Data	Formato	Linguagem	tema	Classificação	Curtir	Amei	Triste	Grr	Uau	haha	Força	Comentários
17/abr.	Live	Linguagem informal	Posse Ministro Nelson Teich	institucional	12400	2600	1500	5500	98	185	-	16 mil comentários, muitos agradecendo a atuação do Ministro Mandetta e dando as boas-vindas ao novo ministro.
18/abr.	post texto + imagem	Linguagem informal	Divulgação nova ferramenta	Campanha	4400	68	13	15	7	5	-	628 comentários, muitos questionamentos sobre a eficiência do aplicativo, algumas reclamações sobre a mudança de ministro.
19/abr.	post texto + imagem	Linguagem informal	Divulgação discurso ministro Teich	Campanha	7300	620	85	1200	28	87	-	4 mil comentários, muitos de apoio e outros inúmeros de crítica ao governo.
20/abr.	post texto + imagem	Linguagem informal	Divulgação campanha de vacinação	campanha	2300	36	4	4	3	2	-	998 comentários, muitas crítica informando que falta vacina em determinados estados
21/abr.	post texto + imagem	Linguagem informal	Dicas	informativo	5500	68	8	16	6	4	-	318 comentários muitos questionando ainda sobre a disponibilização das vacinas
22/abr.	Live	Linguagem formal	Atualização dos dados sobre COVID + ações do governo	institucional	12300	2400	389	3800	124	150	-	23 mil comentários a grande maioria elogia as medidas, alguns criticam a administração passada e outros criticam a administração atual
23/abr.	post texto + imagem	Linguagem informal	Dicas	campanha	3600	62	87	10	4	2	-	1,1 mil comentários, questionando a obrigatoriedade e do uso da máscara e muitas críticas ao governo

24/abr.	post texto + imagem	Linguagem informal	Dicas	informativo	3800	30	217	10	93	7	-	871 comentários, com muitas críticas ao governo
25/abr.	post texto + imagem	Linguagem informal	Dicas	informativo	3400	116	9	9	8	3	-	561 comentários, com descrições dos sintomas que sentiram e com reclamações sobre o sistema de saúde
26/abr.	post texto + imagem	Linguagem informal	Anúncio entrega equipamentos	institucional	7500	609	16	28	33	22	-	1,1 mil comentários, muitos elogios sobre a medida e críticas sobre a distribuição dos equipamentos
27/abr.	post texto + imagem	Linguagem informal	Divulgação campanha de vacinação	campanha	3500	91	1	5	3	7	-	439 comentários com críticas sobre o estoque de vacinas e questionamentos sobre o grupo de risco
28/abr.	Live	Linguagem formal	Atualização dos dados sobre COVID + ações do governo	institucional	11500	1200	883	2300	139	81	-	10 mil comentários em apoio ao governo e muitos criticando o presidente e suas ações.
29/abr.	post texto + imagem	Linguagem informal	Divulgação informação	institucional	3100	200	13	10	7	8	-	520 comentários em solidariedade aos profissionais, alguns questionamentos sobre equipamentos de proteção
30/abr.	live	Linguagem formal explicativa	Atualização dos dados sobre COVID + ações do governo	institucional	11000	1700	300	2300	90	160	-	14 mil comentários com muitas críticas ao governo
1/mai.	post texto + imagem	Linguagem informal	Dicas	informativo	9900	272	2	8	6	8	566	930 comentários, questionando a efetividade do uso de máscaras
2/mai.	post texto + imagem	Linguagem informal	Divulgação informação	institucional	3800	187	8	5	8	5	327	574 comentários, a maioria elogiando a

												atuação dos profissionais da saúde
3/mai.	post texto + imagem	Linguagem informal	Dicas	informativo	3100	41	1	1	2	4	54	121 comentários a maioria elogiando a publicação, reforçando a ideia do post de prevenir as doenças como dengue e chikungunya
4/mai.	post texto + imagem	Linguagem informal	Dicas	informativo	9400	236	9	9	18	15	167	921 comentários, maioria com dicas de como fazer a sua máscara em casa e como manter os cuidados com as demais
5/mai.	post texto + imagem	Linguagem informal	Data comemorativa área da saúde	campanha	3400	136	2	3	4	2	45	215 comentários de diferentes origens e percepções, muitos sem relação com o post
6/mai.	post texto + imagem	Linguagem informal	Dicas	informativo	6400	154	2	5	2	4	133	655 comentários, maioria argumentando as formas corretas de lavar as máscaras, argumentando a veracidade das informações contidas na publicação.
7/mai.	post texto + imagem	Linguagem informal	Dicas	informativo	1700	66	2	7	5	0	28	205 comentários, de diferentes percepções em relação as dicas informadas pelo ministério da saúde
8/mai.	post texto + imagem	Linguagem Formal	Divulgação campanha de vacinação	Campanha	7900	181	5	10	8	8	36	1,6 mil comentários maioria argumentando sobre a disponibilidade e da vacina em suas regiões, bem como solicitando informações sobre as doses da vacina.

9/mai.	post texto + imagem	Linguagem informal	Dicas	informativo	2800	56	2	4	6	3	34	117 comentários de diferentes percepções, algumas sem relação com a publicação
10/mai.	post texto + imagem	Linguagem informal	Data comemorativa dia das mães	Campanha	2600	148	8	2	1	2	98	152 comentários, maioria alusiva a publicação, reforçando a importância da data comemorada
11/mai.	Live	Linguagem formal explicativa	Atualização dos dados sobre COVID no Brasil + ações do governo	institucional	1200	1800	236	814	53	68	430	11 mil comentários sendo alguns de apoio às medidas adotadas pelo governo, outros questionando a veracidade das informações
12/mai.	post texto + imagem	Linguagem informal	Data comemorativa dia da enfermagem	informativo	12900	1100	7	6	2	0	642	1,9 mil comentários, maioria parabenizando os profissionais da área da enfermagem
13/mai.	post texto + imagem	Linguagem informal	Divulgação	Informativo	3100	145	10	8	6	6	183	349 comentários de diversas percepções sobre a atuação de profissionais recém formados na linha de frente do coronavírus
14/mai.	Live	Linguagem formal explicativa	Atualização dos dados sobre COVID + ações do governo	institucional	4400	477	451	395	40	0	128	5 mil comentários de diferentes origens, muitos questionando as medidas adotadas
15/mai.	Live	Linguagem formal explicativa	Saída do Ministro Nelson Teich	institucional	11100	1800	2500	371	0	0	441	9,3 mil comentários maioria de apoio ao trabalho realizado pelo Ministro Nelson Tech, alguns criticando as demais ações e medidas tomadas pelo governo

APÊNDICE D - TABELA COMPLETA MINISTRO PAZUELLO

Data	Formato	Linguagem	tema	Classificação	Curtir	Amei	Triste	Grr	Uau	haha	Força	Comentários
16/mai.	post texto + imagem	Linguagem informal	Dicas prevenção à doenças	Informativo	1900	23	1	11	2	9	25	231 comentários a maioria sem relação ao conteúdo dos post e crítica ao governo
17/mai.	post texto + imagem	Linguagem informal	Dicas para prevenção à hipertensão	Informativo	20500	4300	549	80	482	171	2500	4,7 mil comentários, com muitos relatos de pessoas que convivem com a hipertensão
18/mai.	post texto + imagem	Linguagem informal	Painel da Vida	institucional	14000	1100	189	642	69	958	433	5,8 mil comentários, com muitas críticas sobre os números de casos e a retirada do número de mortes
16/jun.	post texto + imagem	Linguagem informal	Anúncio entrega equipamentos	institucional	1200	51	0	11	3	6	38	200 comentários a maioria com críticas às destinações de equipamentos
17/jun.	post texto + imagem	Linguagem informal	Informações técnicas para a montagem de hospitais de campanha	Informativo	566	22	1	34	1	2	11	103 comentários com várias críticas sobre a destinação dos equipamentos e contrários à criação de hospitais de campanha
18/jun.	Live	Linguagem formal e explicativa	Atualização dos dados de COVIDI + ações do governo	institucional	4200	391	120	293	32	18	293	3 mil comentários a maioria criticando as medidas apresentadas
19/jun.	post texto + imagem	Linguagem informal	Anúncio habilitação de leitos	institucional	856	36	2	11	1	2	24	201 comentários, muitos com elogios ao governo e pela iniciativa, muitos ainda criticam o governo e atrelam ao presidente
20/jun.	post texto + imagem	Linguagem informal	Dicas prevenção à doenças	Informativo	993	26	0	4	2	3	19	75 comentários os comentários abordam diferentes linhas, desde

												parabenizar o governo, até críticas sobre as filas de espera para atendimento
21/jun.	post texto + imagem	Linguagem informal	Anúncio entrega equipamentos	institucional	1700	74	6	11	4	4	55	444 comentários de diferentes origens, com muitas críticas ao governo
22/jun.	post texto + imagem	Linguagem informal	Painel coronavírus	institucional	1400	35	22	122	4	5	64	490 comentários muitos questionando as medidas de distanciamento, muitos sem relação com o conteúdo do post
23/jun.	post texto + imagem	Linguagem informal	Anúncio recursos destinados pelo governo	institucional	847	34	3	31	2	1	21	228 comentários com críticas quanto a destinação de recursos e equipamentos
24/jun.	post texto + imagem	Informal	Anúncio sobre o programa previne Brasil	institucional	585	13	0	25	1	0	25	73 comentários com inúmeras reclamações sobre o atendimento no SUS e sobre a má administração do ministério da saúde
25/jun.	post texto + imagem	Informal	Anúncio da ação ao combate do coronavírus aos indígenas	institucional	1000	49	0	17	1	2	24	185 comentários, muitas reclamações sobre a atuação do governo, alguns questionam o número de vítimas
26/jun.	post texto + imagem	Informal	Informativo sobre a entrega de cloroquina aos estados	informativo	62	8	2	53	0	23	4	107 comentários, em sua maioria criticando a disponibilização do equipamento, visto que em outros países foi comprovado a ineficiência
27/jun.	Live	Formal	Anúncio da parceria para desenvolvimento e produção	institucional	14600	2200	48	104	52	50	434	5800 comentários, muitos agradecendo a iniciativa e dando apoio para os

			da vacina contra a Covid-19									estudos sobre a vacina
28/jun.	post texto + imagem	Informal	Campanha da vacinação contra a gripe	informativo	782	18	1	5	1	0	7	138 comentários, muitos alegam que tem que liberar a vacina para todas as pessoas, e quem é grupo de risco já teve a chance
29/jun.	post texto + imagem	Informal	Informativo sobre a Covid-19 no Brasil	informativo	795	40	13	48	2	3	18	136 comentários com muitas críticas sobre a clareza e veracidade de informações, alguns cobram os resultados da testagem em massa
30/jun.	post texto + imagem	Informal	Informativo sobre o atendimento a pacientes com Covid-19	informativo	980	55	2	14	2	25	16	327 comentários, muitas críticas sobre a falta de atendimentos e profissionais de saúde
1/jul.	Imagem + texto	Informal	Anúncio novos equipamentos	institucional	974	41	2	14	2	3	39	180 muitas reclamações sobre o governo e cobrança de maior transparência no anúncio de casos
2/jul.	Live	Informal	Resultado de estudos sobre COVID	institucional	2600	222	19	99	14	0	30	1 mil muitos elogios sobre o estudo, desejando um força aos acometidos pelo coronavírus
3/jul.	Imagem + texto	Informal	Novos leitos	institucional	1200	52	1	20	4	12	47	378 muitas colocações contra o governo, reclamações sobre a falta de atendimento e demora para realizar o teste de coronavírus
4/jul.	Imagem + texto	Informal	dicas prevenção a dengue e chikungunya	Campanha	1100	16	3	3	4	1	15	118 reclamações sobre o Presidente Bolsonaro e contra o governo

5/jul.	Imagem + texto	Informal	Painel coronavírus	institucional	1400	30	12	104	2	3	73	450 muitos ainda reclamam pelo ministério não divulgar os dados no Facebook, somente direcionar para o site
6/jul.	Imagem + texto	Informal	Painel coronavírus	institucional	1500	48	19	97	2	5	34	437 muitos ainda reclamam pelo ministério não divulgar os dados no Facebook, somente direcionar para o site
7/jul.	Imagem + texto	Informal	chamada para fábricas de software	institucional	687	19	1	3	3	0	6	68 muitos elogios sobre a busca para a modernização do sistema
8/jul.	Imagem + texto	Informal	Painel coronavírus	institucional	1000	17	1	3	2	0	8	2012 muitos elogios sobre a administração do ministério da saúde, mas muitos comentários xingam o presidente Bolsonaro
9/jul.	Imagem + texto	Informal	Anúncio novos equipamentos	institucional	4100	137	10	41	14	21	80	1,2 mil muitas reclamações sobre o tempo de espera para atendimento nas unidades básicas e para a realização do exame
10/jul.	Imagem + texto	Informal	anúncio ações governo	institucional	1600	42	4	29	2	21	30	484 elogios sobre a ação do ministério da saúde
11/jul.	Imagem + texto	Informal	campanha doação de sangue	Campanha	749	15	2	1	1	2	3	170 muitos comentários de doadores de incentivando os demais a serem também
12/jul.	imagem + texto	Informal	anúncio ações governo	institucional	710	25	2	5	1	1	13	153 agradeciment o pelas ações do ministério e os recursos destinados

APÊNDICE E - MONOGRAFIA I

UNIVERSIDADE DE CAXIAS DO SUL

LUANA DA SILVA DUTRA

**COMUNICAÇÃO PÚBLICA: ANÁLISE DAS ESTRATÉGIAS DE COMUNICAÇÃO
EM REDES SOCIAIS ADOTADAS PELO MINISTÉRIO DA SAÚDE EM MEIO A
PANDEMIA DO CORONAVÍRUS**

Caxias do Sul,

2020

UNIVERSIDADE DE CAXIAS DO SUL

**ÁREA DO CONHECIMENTO DE CIÊNCIAS SOCIAIS
CURSO DE RELAÇÕES PÚBLICAS**

LUANA DA SILVA DUTRA

**COMUNICAÇÃO PÚBLICA: ANÁLISE DAS ESTRATÉGIAS DE COMUNICAÇÃO
EM REDES SOCIAIS ADOTADAS PELO MINISTÉRIO DA SAÚDE EM MEIO A
PANDEMIA DO CORONAVÍRUS**

Projeto de Monografia apresentado como requisito para aprovação na disciplina de Monografia I – Luana da Silva Dutra Orientador(a): Vanessa Roveda

SUMÁRIO

1 INTRODUÇÃO	Erro! Indicador não definido.
1.1 Processo de descoberta	122
2. TEMA	122
2.1. Delimitação do tema	123
3. JUSTIFICATIVA	124
4. QUESTÃO NORTEADORA	Erro! Indicador não definido.
5 OBJETIVOS	126
5.1 Objetivo geral	127
5.2 Objetivos específicos	127
6 METODOLOGIA	127
7 REVISÃO BIBLIOGRÁFICA	Erro! Indicador não definido.
7.1. CONCEITO DE COMUNICAÇÃO PÚBLICA	131
7.1.2. As características e a importância da comunicação pública	133
7.1.2. Diferenciação da comunicação pública, política e partidária	136
7.1.3. Estratégias / Cuidados Comunicação pública (como fazer)/ planejamentos / histórico da comunicação pública	138
8. CRONOGRAMA	141
REFERÊNCIAS	142

1 INTRODUÇÃO

1.1 PROCESSO DE DESCOBERTA

Por acreditar que a comunicação pública é uma área de estudo de grande importância para os profissionais e estudantes da comunicação, e tem se tornado mais popular, visto que na atualidade a grande maioria das pessoas possuem ferramentas e meios para a busca de informações em tempo real, sobre os acontecimentos mundiais, através da internet, nesse sentido a comunicação pública começa estar mais acessível a população, tomando novos rumos.

A comunicação dos poderes deve acontecer de forma transparente, e dialógica. Além disso, acredito que a possibilidade de interação do público possa auxiliar nos processos de decisões e pronunciamentos, pois avaliando as participações pode-se compreender as estratégias que terão mais aceitação e assertividade, levando em consideração as necessidades da sociedade.

Analisando essa perspectiva e avaliando o interesse pela área, iniciei o processo de escolha do tema, analisando artigos acadêmicos sobre esse assunto, buscando um tema que possa contribuir e somar com a bagagem de conhecimento adquirida durante esses anos de graduação, possibilitando um aprofundamento nesse conteúdo tão importante para ampliar o conhecimento pessoal e de cidadã.

2. TEMA

Comunicação pública: análise das estratégias de comunicação em redes sociais adotadas pelo Ministério da Saúde brasileiro em meio a pandemia do coronavírus.

2.1. DELIMITAÇÃO DO TEMA

O presente trabalho abordará as diferentes formas de comunicação pública, evidenciando o estudo de caso do Ministério da Saúde com a exemplificação de ações e comunicações desenvolvidas pelo executivo durante a pandemia do novo coronavírus.

Também serão apresentadas as características, a sua importância para uma gestão pública eficiente, seus principais objetivos, e as principais estratégias adotadas. Dentro desta análise, buscará se avaliar como as proposições conceituais e as estratégias de Relações Públicas podem contribuir para a área de comunicação pública.

Serão analisadas as plataformas digitais, adotadas nesse momento como principal instrumento de comunicação pública, além da adição de ferramentas, como a atualização do site do Ministério da Saúde em tempo real, com as informações de casos do novo coronavírus. Com isso também será analisada a linguagem utilizada nessas publicações, os padrões seguidos e a transparência no relato de casos, também serão apresentados os meios utilizados para passar a informação a população e qual foi a reação da mesma com as medidas adotadas, visto que atualmente o público possui acesso imediato às informações, e as redes sociais permitem que esse público possa interagir com as publicações mostrando as suas perspectivas.

O intuito do presente estudo é avaliar a maneira que o governo utilizou para comunicação com o público, quais foram as reações da população e como o governo lidou com essas reações.

3. JUSTIFICATIVA

Quando é falado de comunicação pública, sabe-se que todo cidadão tem o direito de ser informado sobre o que acontece nos poderes, e o governo possui o dever de comunicar decisões e acontecimentos. Nessa perspectiva é fundamental que tenhamos expertise para exigir que a comunicação pública seja clara, objetiva e transparente, mantendo a população a par das estratégias adotadas no governo. Como cidadãos devemos acompanhar os acontecimentos nos poderes, e buscar informações, em contrapartida, o governo deve disponibilizar ferramentas que possibilitem o acesso fácil a essas informações.

Nesse sentido incluem-se ferramentas para facilitar essa comunicação, nesse sentido acontece a inserção dos poderes em redes sociais, e a população passa a sentir-se mais próxima do governo e de seus governantes, causando maior sensibilidade e empatia com a administração. As redes sociais são estratégias muito eficazes para exercer uma comunicação instantânea, além disso possibilita a interação do público, nesse sentido, surgem questionamentos e a opinião do público é externada para o governo, apresentando-lhes o descontentamento, elogios e críticas, e oportunizando uma resposta do público. Segundo Pierre Zémor, na obra literária *Comunicação Pública Estado, Mercado, Sociedade e Interesse Público*

a comunicação pública assume diferentes formas ligadas às missões das instituições públicas. Ela é encarregada de tornar a informação disponível ao público, de estabelecer a relação e o diálogo capazes de tornar um serviço desejável e preciso, de apresentar os serviços oferecidos pela administração, pelas coletividades territoriais e pelos diferentes públicos. (2012, p.215)

O profissional de Relações Públicas atua para transformar os cenários da comunicação, auxiliando para o desenvolvimento das organizações, trabalhando na imagem e reputação das mesmas, prezando por uma comunicação transparente e íntegra, conversando com os diferentes públicos de uma maneira universal, seguindo a missão visão e os princípios da instituição com ética e profissionalismo. O papel do Relações públicas é atuar na imagem da instituição seja ela do governo, segundo ou terceiro setor, e contribuir com a abertura de um diálogo com os públicos de interesse. Com base na tese, Oliveira (2001) destaca:

o papel que a área de relações públicas pode desenvolver na construção da cidadania é múltiplo, pois deve incluir, em especial, a integração entre governo, empresas e terceiro setor, analisando os contrapontos, ou seja, as áreas de maior

conflito, buscando uma maior aproximação e debate e, que possibilitem amenizar os pontos de maior divergência e o alcance de um consenso. (2001, p.225)

Notamos assim, que o profissional de relações públicas, por desenvolver uma atuação estratégica, auxiliando na estruturação e consolidação da imagem institucional ou pessoal, deve estar presente em órgãos governamentais, auxiliando nas escolhas que trarão maior benefício ao órgão e aos cidadãos, como personagem principal na elaboração de decisões e, na assertividade das estratégias de comunicação e relacionamento.

As redes sociais se fazem presentes na vida do cidadão contemporâneo, que a cada dia está mais conectado e disposto a conhecer novas plataformas de comunicação. Analisando essa perspectiva notamos que a inserção de órgãos governamentais nessas redes, tornam a comunicação mais próxima da sociedade, auxiliando na relação com o público, além da rápida disseminação de informações. Em sua obra *Redes sociais, comunicação, organizações* Oliveira e Marchiori argumentam que:

a tecnologia da comunicação passou a fazer parte da atividade de comunicação organizacional e da mídia, o que alterou e ainda vai modificar a relação entre corporações, comunicadores e públicos. Na rede, cidadãos (com acesso à *web*) se expressão e compartilham conteúdos, partilhando do poder de comunicar, antes exclusivos das grandes organizações ou dos conglomerados de mídia com os públicos. (OLIVEIRA E MARCHIORI, 2012, p.201)

Nesse sentido pode-se compreender a necessidade de utilizar essas ferramentas de comunicação com responsabilidade, transparência e cuidado. Além da utilização de linguagem adequada ao público, ao considerar que a comunicação do Ministério da Saúde possui algumas falas bastante técnicas, é necessário que haja um cuidado maior, nesse caso, com a maneira de expressar dados e demais informações, para que o público seja informado e não fique confuso com termos técnicos relacionados a saúde, e principalmente tenha entendimento sobre cuidados que devem ser tomados e as atitudes que o governo está tomando para garantir a atenção a saúde dos cidadãos.

4. QUESTÃO NORTEADORA

Quais foram as estratégias de comunicação pública adotadas pelo Ministério da Saúde durante a pandemia do coronavírus?

5 OBJETIVOS

5.1 OBJETIVO GERAL

Analisar as estratégias de comunicação pública em redes sociais adotadas pelo Ministério da Saúde durante a pandemia do coronavírus.

5.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS

1. Analisar o conceito de comunicação pública e suas características;
2. Compreender a adaptação das estratégias de comunicação pública aos meios digitais;
3. Analisar as estratégias de comunicação de um órgão governamental.

6 METODOLOGIA

Segundo Marconi (2017, p.79) “é através do método científico, que podem-se validar estudos e pesquisas, aproximando-se das respostas válidas e corretas” com essa fala, notamos a importância da comprovação científica de estudos, para que o mesmo seja validado e possa ser utilizado como referência para determinados temas. Analisando esse contexto, compreende-se melhor as etapas para a elaboração do método científico, e quais os principais aspectos que devem ser considerados.

Para Ander-Egg (1978, p. 28), a pesquisa é “uma forma de buscar reflexões críticas, para o descobrimento de fatos, situações e dados, para preencher qualquer campo do conhecimento”, por isso a realização de pesquisas com diferentes finalidades, é um importante aspecto pertencente a metodologia científica, para que as opiniões e relatos sobre determinado assunto sejam consideradas e analisadas, agregando informações para estudos e relatos.

Com base nisso, o presente trabalho usa o método de pesquisa exploratória, que analisará materiais relevantes para a familiarização com o tema proposto. O procedimento inicialmente adotado será o de netnografia, que consiste na busca e no acesso de materiais disponíveis virtualmente, além disso a utilização da netnografia avaliará a reação da população nos conteúdos disponibilizados pelo Ministério da Saúde.

Segundo Eisman (1997, p. 258-261), o método etnográfico “é um modo de investigação naturalista”, que baseia-se na análise e descrição de materiais, o objetivo deste método é combinar as informações obtidas com a visão do observador.

Marconi relata:

Refere-se à análise descritiva das sociedades humanas, primitivas ou ágrafas, rurais e urbanas, grupos étnicos etc., de pequena escala. Mesmo o estudo descritivo requer alguma generalização e comparação, implícita ou explícita. Diz respeito a aspectos culturais. (MARCONI, 2017, p. 114)

O estudo contemplado nesse trabalho utilizará as redes sociais do Ministério da Saúde como principal ferramenta de análise, buscando assim, compreender as publicações, divulgações e avaliar a interação da população com as publicações.

O trabalho utilizará a pesquisa qualitativa, e não levará em consideração a quantidade de materiais encontrados e analisados, será considerada a importância desses materiais para o aprofundamento da pesquisa. Conforme Minayo (2010) deve-se considerar a diversidade de opiniões e a perspectiva sobre o mesmo assunto,

levando em consideração todos os pontos de vista, analisando as diferenças de cada um.

Segundo Malhotra (2001, p.155), “a utilização da pesquisa qualitativa promove um olhar mais detalhado e melhor entendimento sobre a questão ou problema, por outro lado, a pesquisa quantitativa busca dimensionar as informações e utiliza alguma forma da análise estatística”, sendo assim, a pesquisa qualitativa pode trazer mais informações, e é o método mais indicado para solucionar a questão que envolve o presente trabalho, sendo mais eficiente e podendo ser trabalhada com mais detalhes e informações.

Segundo Yin (2001), o estudo de caso é definido pela análise mais detalhada dos objetos de investigação, concedendo uma vasta compreensão da realidade e dos acontecimentos pesquisados.

“Um estudo de caso é uma investigação empírica que investiga um fenômeno contemporâneo dentro do seu contexto da vida real, especialmente quando os limites entre o fenômeno e o contexto não estão claramente definidos” (YIN, 2001 p. 33).

Laville e Dionne (1999) também apontam as conclusões dificilmente divulgáveis como a principal censura feita ao método de estudo de caso, porém, defendem a idéia de que:

A vantagem mais marcante dessa estratégia de pesquisa repousa, é claro, na possibilidade de aprofundamento que oferece, pois os recursos se vêm concentrados no caso visado, não estando o estudo submetido às restrições ligadas à comparação do caso com outros casos” (LAVILLE & DIONNE, 1999, p. 156).

Conforme o pensamento de Laville e Dionne, a utilização do método de estudo de caso, possibilita maior aprofundamento no tema, além de promover maior identificação sobre o estudo realizado, visto que o mesmo apresentará informações que muitas vezes é desconhecida para a população, causando maior expectativa. O estudo de caso trará uma visão do pesquisador, que baseará sua pesquisa em estudos já existentes, mas trará como principal característica a sua visão e interpretação dos fatos, fazendo um adendo nos estudos já apresentados, sem excluir um, ou o outro.

Com as inúmeras possibilidades de escolha, e com a grande abrangência de cases envoltos na comunicação pública, o Ministério da Saúde foi escolhido, pois no presente momento está em destaque para a população mundial, visto que durante uma pandemia é o personagem principal em relatar informações sobre o que está acontecendo, quais são as medidas adotadas e todos buscam respostas através

deste órgão, que é protagonista do momento vivido. Além disso, o Ministério da Saúde passou por inúmeras trocas de representantes, o que também será analisado no trabalho, considerando quais foram as repercussões e quais foram as transformações e consequências que essas trocas acarretaram para a sociedade.

A netnografia é utilizada quando o pesquisador precisa de um maior número de informações sobre um tema específico (KOZINETS, 2010). A escolha dos métodos foi realizada a partir do entendimento de que ambos eram complementares e ofereciam as melhores características para responderem ao objetivo do trabalho.

Como principal fase dessa investigação, será realizada uma pesquisa netnográfica conduzida através da análise de publicações nas redes sociais do Ministério da Saúde (*Facebook, Instagram e Twitter*), e com isso, identificar as estratégias de comunicação pública utilizadas pelo ministério, durante a pandemia.

Kozinets explica

A netnografia é pesquisa observacional participante baseada em trabalho de campo online. Ela usa comunicações mediadas por computador como fonte de dados para chegar à compreensão e à representação etnográfica de um fenômeno cultural ou comunal. Portanto, assim como praticamente toda etnografia, ela se estenderá, quase que de forma natural e orgânica, de uma base na observação participante para incluir outros elementos, como entrevistas, estatísticas descritivas, coletas de dados arquivos, análise de caso histórico estendida, videografia, técnicas projetivas como colagens, análise semiótica e uma série de outras técnicas, para agora também incluir a netnografia. (KOZINETS, 2010)

Seguindo o pensamento de Kozinets, o presente trabalho buscará as principais informações, relacionadas a comunicação utilizada pelo Ministério da Saúde, durante a pandemia causada pelo novo coronavírus e analisará sua repercussão, além de buscar elementos de linguagem, que sejam adequadas à população e qual foi o principal meio de comunicação utilizado. As informações obtidas, serão disponibilizadas, através de *Prints* de tela. A análise das redes sociais do ministério, busca compreender as principais características da comunicação pública, e compreender se no atual momento a mesma seguiu as diretrizes de ser uma comunicação clara, objetiva e eficaz.

Estes procedimentos estão descritos nas próximas etapas do trabalho.

7 REVISÃO BIBLIOGRÁFICA

7.1. CONCEITO DE COMUNICAÇÃO PÚBLICA

A comunicação pública conversa com a sociedade e, tem a função de informar e de estabelecer a relação do governo com os cidadãos, por isso deve ser trabalhada de forma responsável e transparente, comunicando as decisões e acontecimentos dos órgãos governamentais.

Segundo Duarte (2012) a comunicação pública é a comunicação trabalhada pelos órgãos governamentais com os diferentes públicos, auxiliando no estabelecimento de relação entre comunidade e governo. Além disso, o autor aborda a comunicação pública como Comunicação Governamental, pois trabalha com a divulgação da agenda de representantes do governo, ações e informações sobre os acontecimentos de interesse público, tais comunicações geram o debate da população, pois na maioria das vezes geram impactos no dia a dia dos cidadãos. Seguindo o raciocínio de Duarte a comunicação pública deve ser utilizada para que os governantes prestem contas sobre as medidas que estão sendo adotadas, quais assuntos estão em pauta, apresentando suas ações ao público.

Segundo McQuail, 2012, a comunicação pública refere-se a comunicação de acontecimentos que envolvem a esfera pública, e, principalmente por abordar uma comunicação voltada aos cidadãos e de interesse dos mesmos, é necessário que essa comunicação seja executada de forma legítima e clara, em sua maioria das vezes utilizando os veículos de comunicação em massa para fazê-la, e para que todos cidadãos tenham acesso a essas informações.

É fundamental que a comunicação exercida com os cidadãos tenha uma atenção especial, principalmente quando trata-se de informações muito técnicas, é importante identificar formas de fazer com que os dados sejam passados, mas com atenção, para que o público alvo tenha entendimento sobre o assunto e não se torne um problema.

Segundo Zémor, 1995, a comunicação pública não pode ser separada dos interesses das instituições públicas que possuem como dever: a) informar; b) escutar; c) contribuir para assegurar a relação social e; d) acompanhar as mudanças de comportamento e das organizações sociais. Nesse sentido, podemos afirmar que a

comunicação pública é um complemento das instituições públicas, além disso, é o dever dos órgãos governamentais manterem a população informada e atenta aos acontecimentos dos poderes. Com uma população informada, e instruída, perante os acontecimentos, e uma comunicação pública que conversa com a sociedade e informa corretamente sobre os acontecimentos e determinações, é provável que a administração tenha mais chances de aprovação, e até mesmo reeleição.

Na obra de Duarte, 2012, o autor cita algumas maneiras em que o governo trabalha para fazer essas as apresentações de informações, e além disso, ouvir o povo, visto que a comunicação pública abrange um grande número de espectadores, sendo assim, eram considerados como principais ferramentas as audiências públicas, *call center*, 0800, rádio, televisão, impressos e a internet. Nesse sentido, notamos que atualmente as redes sociais proporcionam maior proximidade do povo com seus governantes, além de ser um canal mais atual e responsivo, visto que podem ser realizadas ações na mesma hora, como reações e comentários. A utilização de redes sociais, como uma ferramenta de comunicação entre os poderes e cidadãos, transforma a relação de ambos, aproximando os órgãos públicos e a população, fazendo com que o povo seja ouvido e visto, além de possibilitar o debate de ideias e opiniões. Duarte explica:

diz respeito a um processo comunicativo que se instaura entre o Estado, o governo e a sociedade com o objetivo de informar para a construção da cidadania. É com este significado que no Brasil o conceito vem sendo construído, sobretudo por força da área acadêmica que tem direcionado seu pensamento para esta acepção. (DUARTE, 2012, p. 9)

Duarte (2012), explica que o conceito de comunicação pública começou a ser mais aplicado as informações no Brasil, a partir do governo do Presidente Lula, com a preocupação em executar a comunicação direcionada para a cidadania, então começaram a ser ofertados cursos para atualização das técnicas que seriam utilizadas em seu governo, e então foram criados conceitos para nortear a comunicação pública.

Nesse sentido, é resgatada a importância dessa esfera da comunicação, e como ela deve ser executada com responsabilidade, e transparência. É importante que haja uma preocupação dos governos em como exercer essa comunicação com a população, visto que são assuntos que muitas vezes interferem no dia a dia do cidadão, por isso deve-se ter o cuidado de adaptar essas informações ao público-alvo, respeitando o direito da população de saber sobre as decisões e acontecimentos nas esferas públicas.

7.1.2. As características e a importância da comunicação pública

Para Zémor (1995), o Estado possui o papel principal na comunicação pública, em que o cidadão possui direito de conhecer e usufruir das estruturas públicas, como contribuinte de impostos é responsável pela manutenção de serviços públicos, sendo assim, percebemos os nuances da comunicação pública, sendo necessária e obrigatória, tal como uma “prestação de contas” a população, que é a grande responsável pela manutenção de serviços e para o funcionamento das esferas públicas. Por isso, a necessidade de aprimorar e buscar cada vez mais recursos para eficiência deste modelo de comunicação.

Caldas (2004) comenta que as novidades relacionadas a ciência e tecnologia despertam interesse contínuo da população e da imprensa, principalmente em assuntos que envolvem a saúde humana, além de despertar a busca sobre temas científicos, o que comprova que as informações devem ser comunicadas à população com a utilização de termos que facilitem o entendimento, para manter o cidadão envolvido em acontecimentos que repercutem no seu cotidiano, por isso são assuntos que devem ser esclarecidos e trabalhados com muita atenção e cuidado.

Peruzzo (2004) aponta que o direito à comunicação, abordado em seu texto, não se refere apenas ao acesso à informação ou a liberdade de expressão, trata-se de garantir que o indivíduo e seus grupos, tenham acesso aos veículos de comunicação como emissores de conteúdo, democratizando o poder da informação. Assim, todos os membros da sociedade podem se expressar, o que acontece atualmente quando analisamos o poder das redes sociais, em que qualquer cidadão incluído digitalmente pode expor sua opinião, que pode repercutir para milhares de pessoas simultaneamente, sem censura e com um alcance, que muitas vezes ultrapassa os meios tradicionais de informação.

Já para López (2010), a comunicação pública causa impacto na sociedade, pois abrange a totalidade da população. Por tratar-se de uma comunicação que conversa com a sociedade em geral, seja ela rica ou pobre, é dever dos órgãos governamentais falar de maneira com que todos tenham entendimento dos acontecimentos, além de possibilitar acesso a todos. Para isso é fundamental investir em mídias de massa, como tv, rádio, jornal e internet, assim a população consegue acompanhar os acontecimentos e sentir-se parte da democracia. Costa ressalta:

“cabe à esfera pública uma posição central: ela se torna a arena onde se verificam, numa direção, a aglutinação da vontade coletiva e, no sentido oposto, a justificação de decisões políticas previamente acertadas”. (COSTA, 1997, p. 180)

Na perspectiva de Costa, a comunicação exercida pelos governos está em evidência, e no caso do Brasil, por se tratar de um governo democrático, é preciso que a população aprove as decisões tomadas pelos governantes, para que as ações sejam levadas adiante, caso haja o descontentamento dos cidadãos não será possível manter o planejado. Nesse âmbito, notamos o quão importante é a maneira com que a comunicação é exposta à sociedade, por isso é fundamental que haja um bom planejamento de palavras e veículos utilizados, para que não surjam ambiguidades e que a informação não seja apresentada de forma prejudicial. Na fala de Costa podemos interpretar que a comunicação pública deve ser centralizada e ordenada, que precisa ser transparente, pois qualquer informação enganosa será descoberta, causando grandes danos à reputação dos envolvidos, o que muitas vezes poderia ser evitado com uma fala verdadeira.

Segundo Oliveira, 2004, p.30, uma ação que foi se estruturando no Brasil, é a apresentação da educação científica, auxiliando e, estimulando a população no entendimento de assuntos que envolvem a política, tecnologias e a educação, incentivando assim a busca pelo conhecimento e trazendo elementos para a avaliação de ações, fazendo com que a população tenha maior entendimento sobre os assuntos e possa cobrar das autoridades políticas os resultados de ações prometidas e maior discernimento nos julgamentos. Demo fala:

Saber pensar surge, então, como fulcro central da política social, porque sinaliza o caminho das soluções próprias, em três níveis: (...), num primeiro momento, superar a ignorância, elaborar a consciência crítica, “ler a realidade”, chegar a perceber onde estamos metidos, o que estão fazendo conosco, que tipo de limitações nos estão sendo impostas. Esta é a grande abertura que a educação pode oferecer: saber questionar, desconstruir a pobreza como condição fatal para atinar que é possível alternativa, desde que saibamos inventar. Ignorância não é apenas não saber das coisas, é principalmente aceitar que só resolvemos nossos problemas com a ajuda dos outros, sobretudo sobre os outros, como se estes fossem a peça-chave da questão. Ignorância mesmo é deixar de ser sujeito de sua própria cabeça é literalmente não saber pensar. (DEMO, 2001, P.151)

Nesse sentido, pode-se interpretar que muitas vezes a população não busca se inteirar sobre os acontecimentos, além disso também pode-se associar a questão do analfabetismo funcional, no qual as pessoas não conseguem fazer a interpretação correta de frases ou conteúdos, isso contribui para que a sociedade se torne alienada aos acontecimentos. Seguindo o pensamento de Demo, devemos como cidadãos

exercitar o nosso pensamento crítico, exigir nossos direitos e que a democracia seja exercida pelos governantes. É fundamental que a sociedade possa acompanhar os acontecimentos dos governantes, as adequações realizadas e os investimentos feitos, para que saibam empregados os valores pagos em impostos, e saber se esses valores estão de fato sendo investidos em questões relevantes. A democracia e acesso a comunicação pública é relatado para Bobbio como:

deliberações coletivas, isto é, as deliberações que dizem respeito à coletividade inteira, são tomadas não diretamente por aqueles que dela fazem parte mas por pessoas eleitas para essa finalidade (BOBBIO, 1986, p. 14)

Seguindo a perspectiva de Bobbio, é notório que as decisões direcionadas à população são tomadas por um representante da sociedade, que assume o poder de decisão para o bem comum, nesse sentido, é necessário que os interesses individuais não sejam considerados, deve-se levar em consideração o que desencadeará um benefício para a comunidade, sendo assim, além do poder de decisão, o representante deve informar as suas escolhas, e até justificar as motivações para tal decisão, levando em consideração a responsabilidade que lhe foi atribuída e o dever de zelar pela sociedade. Nesse sentido, por viver num regime democrático, se os cidadãos tiverem dúvidas ou não concordem com as atitudes do governo, podem protestar e procurar meios de intervir em suas decisões.

Analisando os autores citados acima, pode-se compreender a relevância da comunicação pública, e principalmente, a importância da disponibilização de materiais de fácil acesso e compreensão, a todos os cidadãos. A comunicação pública faz parte da rotina da população, mas ao mesmo tempo, muitas pessoas não têm conhecimento sobre ela, e isso reflete muitas vezes até mesmo em eleições, pois por não entender sobre os deveres dos governantes, a população vota em pessoas com históricos negativos e que não exercem uma comunicação verdadeira com o público.

Se todos os cidadãos tiverem acesso à informação e, compreenderem o seu papel como protagonistas na manutenção da democracia, terão mais ferramentas e argumentos para cobrar seus direitos, e principalmente o acesso a comunicação, que deve ser executado com informações claras e disponibilizados em meios de comunicação de fácil acesso.

7.1.2. Diferenciação da comunicação pública, política e partidária

Dentro do contexto da Comunicação Pública, há muito equívoco na conceituação dessa esfera, principalmente quando comparada com a comunicação política e a comunicação partidária, para a organização do trabalho é relevante apresentar as principais características e a diferenciação de cada categoria da comunicação.

Segundo, Bezzon, 2004, a transição da democracia no Brasil durou mais tempo que nas demais transições, e com isso foram acrescentados novos valores apresentados pela sociedade e suas recomendações, nesse sentido, a construção de uma democracia precisa ter muita atenção e bastante cuidado, sendo assim, num regime democrático é necessário que a população tenha acesso às informações e acontecimentos dentro das organizações e do governo, a partir deste acontecimento, a comunicação pública se torna presente e notória aos cidadãos brasileiros.

Bezzon explica:

Em uma análise histórica, podemos dizer que a sociedade brasileira tem como herança cultural a maneira de se fazer política através do coronelismo, do clientelismo e a instituição de relações patrimonialistas de poder, sendo esta uma marca do tipo de colonização de o Brasil teve. (BEZZON, 2004, p. 18)

Analisando a perspectiva de Bezzon, é possível entender os reflexos e consequência que a mudança na maneira de administrar o país causaram na sociedade, além de apresentar os motivos da inserção da comunicação pública nos deveres dos governantes brasileiros. Brandão define a comunicação pública:

“Trata-se de uma forma legítima de um governo prestar contas e levar ao conhecimento da opinião pública projetos, ações, atividades e políticas que realiza e que são de interesse público”. (BRANDÃO, 2012, p. 5)

Nesse sentido, a comunicação pública para Brandão, é a comunicação utilizada pelo governo, para manter a população informada sobre os acontecimentos e decisões, fundamentalmente presente em governos democráticos, o qual é presente no Brasil, sendo assim, os cidadãos devem cobrar que os governantes sejam coerentes, apresentem as informações, e as tragam de maneira transparente e verídica, utilizando meios de comunicação tradicionais (TV, rádio e jornais) ou os novos meios de comunicação, como por exemplo, as redes sociais.

A comunicação política, para Brandão é:

Pode-se entender a área de Comunicação Política sob dois ângulos: 1) a utilização de instrumentos e técnicas da comunicação para a expressão pública das idéias,

crenças e posicionamentos políticos, tanto dos governos quanto dos partidos; 2) as disputas perenes entre os proprietários de veículos e detentores das tecnologias de comunicações e o direito da sociedade de interferir e poder determinar conteúdos e o acesso a esses veículos e tecnologias em seu benefício. (BRANDÃO, 2012, p. 4)

A comunicação política, seguindo o primeiro ângulo apontado por Brandão, refere-se a comunicação utilizada nas eleições, que apresentam e caracterizam um partido político e seus integrantes, nesse sentido, é o método de lançamento dos membros do partido a candidatura, e a partir disso, passam a utilizar-se de estratégias políticas para que a população tenha conhecimento sobre os seus feitos políticos, trajetória, expectativas e pretensões, como a participação em debates políticos, ações sociais, aproximação com o povo e toda a campanha política que desenrola-se em períodos eleitorais.

No segundo ângulo apresentado por Brandão, refere-se a disputa de veículos de comunicação para replicar informações aos cidadãos, e as interferências que esses podem fazer em relação às informações dispensadas, visto que em muitas vezes, os interesses políticos tornam os conteúdos mais tendenciosos para determinado partido, e em alguns casos, pode-se identificar a manipulação de informações tendenciosas e partidárias, sendo um dever da mídia, manter-se neutra em conflitos políticos e evitando demonstrar seus interesses e preferências, para não interferir no poder de escolha do cidadão.

Sendo assim, a comunicação política pode ser compreendida como usuária de veículos de comunicação tradicionais, para influenciar e debater temas políticos, utilizando estratégias para a disseminação de informações, analisando essa comunicação como dialética. Matos comenta:

o processo de comunicação política moderna poderia ser considerada como a força quase irresistível de um ímã, obrigando todos aqueles que entram no seu campo de ação a se adaptarem. Ou seja, o processo não só altera a recepção das mensagens, os temas e os termos usados no embate político, como também é capaz de influir ou mudar as perspectivas e escolhas dos cidadãos. (MATOS, 2006, p. 69).

Assim notamos que o cidadão possui papel principal na comunicação política, visto que é ele quem possui o poder de escolha para a determinação do candidato eleito, o poder de escolha estando com os eleitores, faz com que o candidato, se adapte com a opinião do público, e para a conquista de votos, as vezes é necessário mudar alguns posicionamentos e até a postura política. Conclui-se que a comunicação política é fortemente relacionada ao poder de escolha, e a relação da imagem e a

repercussão das atitudes durante o processo eleitoral, sendo o cidadão o fator decisivo da disputa partidária.

Weber (2000) relata, que durante uma disputa política, os candidatos portam-se como homens com honra, de muita fé e detentores de soluções políticas, se porta como o futuro revolucionário dos problemas existentes, o que marca as estratégias de marketing utilizadas para mobilizar as pessoas e tornar o candidato mais parecido com o que a população quer, munindo-se de falas estrategicamente elaboradas para conquistar os eleitores e reverter essa admiração em votos. Uma pequena demonstração da força que a comunicação política tem sobre os cidadãos, e como ela pode manipular a personalidade de um candidato, mostrando para a população, apenas o lado positivo, e a esperança de proporcionar um futuro melhor para a sociedade.

Ambas as comunicações tratam de questões envoltas a informações direcionadas para a população, e diferem-se pelo propósito, visto que a comunicação pública é a comunicação utilizada para o desenvolver a relação do governo com a população, a qual faz parte dos deveres do governo, já a comunicação política é utilizada como estratégia para a promoção e exposição de ideias e feitos políticos, ambas são relevantes para a população. A comunicação política busca a visibilidade, enquanto a comunicação pública

7.1.3. Estratégias / Cuidados Comunicação pública (como fazer)/ planejamentos / histórico da comunicação pública

Entende-se como relevante apresentar o contexto histórico da comunicação pública no Brasil, as estratégias utilizadas por essa comunicação, os cuidados e como essa deve ser planejada.

A comunicação pública no Brasil, passou a ter voz ativa, após a ditadura militar na transição do poder totalitarista para a democracia, Bezzan (2004) conta, que o processo de transição para a democracia no Brasil, teve uma duração maior que em outras transições, e com isso percebe-se a dificuldade na construção da democracia, visto que muitas vezes surgem questionamentos que a colocam a prova. Ainda, segundo Bezzan, analisando o histórico dessa transição, ficaram muitos vestígios da comunicação coronelista e de relações patrimonialistas de poder.

Duarte (2012) faz uma relação sobre as colocações de Matos (1988) e Gileno (1988) o qual ambos diferenciam a comunicação pública da comunicação organizacional, a qual deve estabelecer-se através da comunicação realizada pelos governantes. Matos, explica que a comunicação pública, no novo modelo de governar (democracia) deve envolver as respostas do cidadão sobre os feitos políticos. Para Gileno, o sucesso do plano de comunicação se dá através da análise da eficácia de ações que beneficiam o Estado e a sociedade.

Assim, notamos que a comunicação pública, desde sua definição, deve ser exercida através de informações disponibilizadas pelo governo, aos cidadãos, e que faz-se necessária, devido o pertencimento do nosso país na democracia, por isso as decisões sempre partem de debates e negociações para chegar a um resultado democrático. Jorge Duarte exemplifica a comunicação pública:

O interesse geral e a utilidade pública das informações que circulam na esfera pública são pressupostos da comunicação pública. Mas estes conceitos sofrem do mesmo problema indicado para a esfera pública: uma certa indefinição. Seria preciso estipular critérios objetivos para definir o interesse e a utilidade das informações trocadas pelos agentes. Do contrário, o debate público corre o risco de privilegiar questões que representem o interesse de um ou mais públicos específicos, desvirtuando, na origem, qualquer utilidade que se queira pública. (DUARTE, 2012, p. 53)

A citação de Duarte, apresenta uma dificuldade da comunicação pública, que são os interesses pessoais, que podem interferir em questões da sociedade, por isso é necessário que todas as informações sejam exploradas igualmente, para que não haja ambiguidade em decisões, além de evitar que assuntos relevantes apenas para determinado grupo da sociedade seja elevado como um questionamento de toda população, evitando ações que privilegiam apenas um grupo, para que todos possam realizar questionamentos referente assuntos de utilidade pública.

As principais estratégias que envolvem a comunicação pública, estão ligadas aos veículos de comunicação pública, em que as informações serão disponibilizadas. Matos (1999) explica que o governo Brasileiro possui o suporte de duas redes de comunicação consideradas públicas, são elas: TV Cultura, pertence ao estado de São Paulo e TV Educação, pertence ao governo federal, ambas buscam relatar informações verdadeiras, seguindo o regimento de comunicação pública dos jornalistas, abordando os temas de educação e cultura propriamente ditos.

Analisando a Visão de Matos, o Brasil possui as ferramentas para a execução da prestação de contas nesses canais, os quais trazem conteúdos relevantes e significativos para a população, mas além desses canais, deve-se pensar em outras estratégias de comunicação, que possam agregar maior valor para a existente no país. Nascimento (200) relata:

As transformações no cenário contemporâneo nos impulsionam a recorrer a abordagens teóricas capazes de auxiliar no entendimento da complexidade do mundo em que vivemos. (NASCIMENTO, 2000, p. 192)

Uma das ferramentas, consideradas como inovadoras no paradigma da comunicação, é o Twitter, que possibilita a disponibilização de conteúdo rápido e objetivo, o qual utiliza apenas 120 caracteres para a inserção de uma informação, essa e outras ferramentas possibilitam a transformação da comunicação, auxiliando os governantes a disporem de mais uma ferramenta de comunicação para a disponibilização de esclarecimentos sobre o governo.

Além disso, deve-se levar em consideração as principais características da comunicação, que deve ser adaptada ao público-alvo, ser clara e objetiva, fazendo com que os conteúdos sejam disseminados nos veículos de comunicação apropriados e com uma linguagem compatível com o mesmo.

Para que a comunicação pública seja considerada primordial, é indispensável que seja fidedigna, sincera e ideal. Como um cuidado fundamental, a sinceridade deve ser considerada como principal característica, a qual evitará que uma crise de imagem cubra o governo, por isso é essencial que todas as informações dispensadas sejam conferidas, e mesmo que se trate de assuntos delicados, é preciso que seja relatada, assim, por mais delicado que seja o assunto, melhor será interpretado pela população. Ao tentar esconder um escândalo, a tendência do assunto se espalhar é muito maior, quando surgem problemas é preciso contar com um manual de crise e seguir conforme planejado.

8. CRONOGRAMA

1º semana - Revisão dos materiais e criação da introdução do trabalho

2º semana e 3º semana - Rever e revisar a bibliografia utilizada

4º semana e 5º semana - Revisar material do referencial teórico, excluir o acrescentar conteúdo

6º, 7º e 8º semana - Produção do capítulos, análise e busca de materiais, revisão das informações compiladas

9º semana - Desenvolvimento e elaboração do estudo de caso

10º semana - Elaboração da pesquisa qualitativa, definição de aplicação

11º semana - Análise dos dados encontrados na pesquisa netnográfica

12º semana - Análise dos resultados

13º semana - Fechamento de conteúdo, pesquisa e compilação de informações para a elaboração da conclusão

14º semana - Revisão conteúdo, materiais, referências e português

15º semana - Revisão normas ABNT

16º semana - Postagem do material

17º semana - Apresentação banca

10. REFERÊNCIAS

Appolinário, F. Metodologia da Ciência - Filosofia e prática da pesquisa - 2ª edição revista e atualizada. [Digite o Local da Editora]; Cengage Learning Brasil, 02/2013. 9788522114719. Disponível em: <https://integrada.minhabiblioteca.com.br/#/books/9788522114719/>. Acesso em: 07 Jul 2020

CARNIELLI, Fiorenza Zandonade. A cidadania e a sua instituição: estudo de comunicação pública sobre a Defensoria do Rio Grande do Sul. 2016. 142 f. Dissertação (Mestrado) - Universidade Federal do Rio Grande do Sul, Programa de Pós-Graduação em Comunicação e Informação, Porto Alegre, 2016. Disponível em: <<https://lume.ufrgs.br/handle/10183/132811>>. Acesso em: 08 julho 2020.

DUARTE, J. (org.). Comunicação Pública: Estado, Mercado, Sociedade e Interesse Público. São Paulo: Atlas, 2009.

KOZINETS, Robert V. Netnografia: realizando pesquisa etnográfica online. Tradução: Daniel Bueno. Porto Alegre: Penso, 2014. Disponível em: <http://doczz.com.br/doc/43917/netnografia--realizando-pesquisa-etnogr%C3%A1fica-online>. Acesso em: 11 jul. 2020.

Maria, M.M.D.A.L. E. Fundamentos de Metodologia Científica, 8ª edição. [Digite o Local da Editora]; Grupo GEN, 01/2017. 9788597010770. Disponível em: <https://integrada.minhabiblioteca.com.br/#/books/9788597010770/>. Acesso em: 09 Jul 2020

MATOS, Heloiza (org). Pesquisas em Comunicação Pública e Política: vertentes teóricas e metodológicas. São Paulo: ECA/USP, 2016.

(Org.), D. J. Comunicação Pública: estado, mercado, sociedade e interesse público, 3ª edição. [Digite o Local da Editora]; Grupo GEN, 09/2012. 9788522475063.

Disponível em: <https://integrada.minhabiblioteca.com.br/#/books/9788522475063/>.

Acesso em: 11 Jul 2020

OLIVEIRA, Ivone de Lourdes; MARCHIORI, Marlene (Org.). Redes sociais, comunicação, organizações. São Caetano do Sul, SP: Difusão, 2012.

ZÉMOR, Pierre. As formas da comunicação pública. In: DUARTE, Jorge (Org.). Comunicação Pública: Estado, mercado, sociedade e interesse público. 2. ed. São Paulo: Atlas, 2009. p. 214-24

WEBER, Maria Helena. Comunicação e espetáculos da política. 1. ed. Porto Alegre: Universidade/UFRGS, 2000