

Comunicação e liderança em contexto de pandemia: estudo de caso de Andrew Cuomo como governador de Nova Iorque

*Communication and leadership in
a pandemic context. A Case-Study based
on Andrew Cuomo's Actions
as NY Governor*

Ismael López-Medel

Azusa Pacific University, California, USA
ilopezmedel@apu.edu
ORCID ID: [0000-0003-2777-9731](https://orcid.org/0000-0003-2777-9731)

Francisco Cabezuelo-Lorenzo

Universidad Complutense de Madrid, España
fcabezuelo@ucm.es
ORCID ID: [0000-0002-9380-3552](https://orcid.org/0000-0002-9380-3552)

Resumo: Este trabalho estuda o caso específico do governador de Nova Iorque, o democrata Andrew Cuomo, e suas ações de comunicação no início da pandemia do vírus Covid 19 nos Estados Unidos. Este estudo cobre o período de tempo entre março de 2020 e o verão de 2020. A metodologia é baseada na análise de conteúdo, contextualização e estudo aprofundado das mensagens-chave do líder político. Andrew Cuomo baseou sua estratégia na separação de fatos e opiniões para construir confiança. Suas mensagens sempre continham dados científicos, números e uma linguagem muito clara e direta. Paradoxalmente, Cuomo sempre demonstrou grande senso de humor e fez uso de imagens, gráficos e vídeos em todas as suas falas.

Palavras-chave: Comunicação; Covid19; Nova York; Andrew Cuomo; Liderança.

Abstract: *This work studies the specific case of the governor of New York, Democrat Andrew Cuomo, and his communication actions at the beginning of the Covid 19 virus pandemic in the United States. This study covers the period of time between March 2020 and the summer of 2020. The methodology is based on content analysis, contextualization, and in-depth study of the key messages of the political leader. Andrew Cuomo based his strategy on the separation of facts and opinions to build trust. His messages always contained scientific data, figures, and very clear and direct language. Paradoxically, Cuomo always showed a great sense of humor and made use of images, graphics, and videos in all his speeches.*

Keywords: *Communication; Covid-19; NY; Andrew Cuomo; Leadership.*

1. Introdução e Justificação do Estudo

Durante março e abril de 2020, o estado de Nova York e sua cidade mais populosa, a cidade de Nova Iorque, tornaram-se o “marco zero” para a pandemia COVID-19 nos Estados Unidos. No centro da crise estava um protagonista político e da mídia único: Andrew Cuomo. Seu estilo de gestão de crises é um exemplo digno de análise, principalmente em termos de liderança. Andrew Cuomo é o 56º governador de Nova Iorque. Andrew Cuomo é filho do três vezes governador e gigante político Mario Cuomo. Portanto, pertence a uma saga ou família com tradição política e experiência no setor. Durante a atual crise do coronavírus, o governador Andrew Cuomo se tornou o centro das atenções para a pandemia graças ao seu estilo contundente e sem remorso, oferecendo comunicação diária com a mídia e o público. Cuomo apresentou briefings diários em redes nacionais de notícias a cabo e suas aparições foram um sucesso instantâneo entre o público americano. .

No período de 20 de março a 19 de junho de 2020, Cuomo deu cento e onze entrevistas coletivas. Neles, o governador compartilhava informações, oferecia conselhos e instruíu os nova-iorquinos em seu estilo nova-iorquino feroz, duro e intransigente. Suas aparições na mídia catapultaram Cuomo para o centro das atenções nacionais, à medida que sua liderança e estilo de reportagem contrastavam com a estratégia errática de mídia do presidente Donald Trump na Casa Branca (The White House), o epicentro do poder nos Estados Unidos. Diante do caos do presidente Trump, o governador Cuomo informava a imprensa todos os dias

usando uma linguagem simples, imagens claras, empatia e uma estratégia projetada para construir a confiança do público.

Em um momento de dúvida e incerteza, Cuomo emergiu como uma voz clara de liderança e autoridade precisamente por causa de seu estilo natural e não encenado e capacidade de se relacionar pessoalmente como pai, como cidadão, durante os tempos turbulentos de COVID-19 e o bloqueio. da cidade. Cuomo buscou intencionalmente uma conexão com o público baseada na confiança, e sua experiência em gerenciamento de mídia provou ser um aliado inestimável.

Durante a pandemia, seu desempenho também rendeu resultados políticos positivos, atingindo uma taxa de aprovação de 60% em julho, em comparação com sua taxa de 39% em 2019 (Concha, 2020). Da mesma forma, uma pesquisa Sienna realizada em março ofereceu uma taxa de aprovação de 89% entre os nova-iorquinos (Weiner, 2020). De acordo com o gabinete do governador, as transmissões ao vivo de Cuomo aumentaram de alguns milhares para mais de 4,7 combinadas via Facebook, Twitter, Periscope e o site oficial do estado (Weiner, 2020) [ver Tabela 1].

Tabela 1: Dados de audiência das aparições de Cuomo na mídia em 25 e 30 de março de 2020.
Fonte: Gabinete do Governador de Nova Iorque.

	25 Março 2020	26 Março 2020	27 Março 2020	28 Março 2020	29 Março 2020	30 Março 2020
Periscope/ Twitter	182,000	265,000	221,700	226,900	234,400	134,500
Facebook	427,210	658,677	540,465	627,346	530,494	508,190
Website	49,001	38,023	50,237	27,822	30,560	49,299
Total	658,4111	961,700	812,402	882,068	764,894	691,989

Sua maneira de lidar com a crise por meio da comunicação tornou-se o elemento-chave na estratégia de relações públicas do governador. Como explica o analista político do The Atlantic, Russel Berman, foram precisamente seus relatórios diários que ajudaram a superar “sua lenta e falha ‘resposta inicial’ à crise”. Por outro lado, para a frustração sem fim dos republicanos, a imagem otimista do governador tem sido um estudo do poder da comunicação pública para ofuscar falhas políticas: os relatórios diários detalhados, sinceros e muitas vezes estranhamente engraçados de Cuomo tornaram-se em programas de televisão para nova-iorquinos presos em suas casas e para uma audiência nacional a cabo paralisada por um líder que, ao contrário de Trump, estava lidando com o problema da crise frontal” (Russell, 2020).

A liderança de Cuomo também transformou o governador em um fenômeno nas redes sociais, tema de uma paródia em vídeo no YouTube que até hoje atingiu 2,3 milhões de visualizações, multiplicando sua presença nas redes sociais e até se tornando um o centro de um novo termo, “Cuomosexual”, um conceito cunhado em programas de entrevistas de televisão pelas estrelas da televisão Trevor Noah, Stephen Colbert e Ellen Degeneres (Carras, 2020). Até a plataforma de compras online etsy.com tem uma página inteira dedicada ao governador, onde o produto estrela é uma caneca com a legenda: “Shh, estou vendo Cuomo” (<https://www.etsy.com/market/cuomo>) .

Sua popularidade rendeu a ele um contrato para explicar seu estilo de liderança em um livro intitulado *American Crisis*, a ser publicado em outubro de 2020, apresentado como “um retrato notável de liderança altruísta e uma história corajosa de decisões difíceis que sinaliza o caminho para um futuro mais seguro para todos nós” (Associated Press, 2020).

2. O contexto: carreira política de Cuomo e estratégia COVID-19

Para observadores fora do estado de Nova Iorque, o governador Andrew Cuomo era uma figura relativamente mais conhecida do que o normal entre os americanos, incluindo aqueles fora da arena local do estado de Nova Iorque. Afinal, Andrew Cuomo pertencia a uma famosa dinastia política: seu pai fora governador por onze anos, de 1983 a 1994, e ele se tornara uma figura maior que a vida na política de Nova Iorque. Seguindo os passos de seu pai, Andrew Cuomo iniciou sua carreira política em 1982, após se formar na Fordham University. Sua primeira nomeação para um cargo público foi como gerente de campanha da campanha política de seu pai em 1983 para o Senado do Estado de Nova Iorque. Desde então, trabalhou em diversas instituições do Estado, sendo uma figura conhecida no panorama político local. Em 2010, ele se tornou governador e, desde então, ganhou duas reeleições (2014 e 2018). Considerando sua popularidade, ele provavelmente igualará ou excederá os mandatos de seu pai como governador do estado de Nova Iorque.

Com seu estilo nova-iorquino direto, ousado e intransigente, Andrew Cuomo era uma celebridade local, mas não conseguiu causar impacto nacional. Cuomo já foi considerado um ator coadjuvante no cenário nacional, uma presença abrasiva que fez sua cota de inimigos entre seus pares do Partido Democrata. Ele era muito pragmático para a ala progressista de seu partido, muito egocêntrico para os líderes do partido e muito áspero para quase todos “, de acordo com McKinley e Goldmacher (2020). Foi exatamente essa combinação de pragmatismo, proximidade com o público e estratégia política séria que o tornaria um superastro da mídia em março de 2020.

3. Análise de caso

As primeiras semanas da crise do COVID-19 foram incrivelmente difíceis para o estado de Nova York. Em 1º de março, o primeiro caso foi detectado e, apenas uma semana depois, Cuomo declarou estado de emergência, quando o número de casos aumentou para oitenta e nove. Até o final do mês, os casos do estado chegaram a 83.721, com mais da metade (47.439) localizada na cidade de Nova Iorque. Em 30 de abril, os casos triplicaram para 222.284, e somente depois de 15 de maio a curva dobrou. Mais de 10 milhões de nova-iorquinos foram testados até o momento desta publicação, e os novos positivos são menos de 1.000 por dia (consulte a Tabela 2 com dados do site do Departamento de Saúde do Estado de Nova Iorque).

Tabela 2: Evolução da pandemia de coronavírus no estado de Nova Iorque. Fonte: Dados públicos disponíveis no site da Secretaria de Saúde.

Dia da data (2020)	Ciudade da Nova Iorque	Resto do estado	Total de casos
4 Março 2020	2	1	3
15 Março 2020	457	485	942
30 Março 2020	43,139	32,656	75,795
15 Abril 2020	123,146	99,138	222,284
1 Maio 2020	172,354	140,623	312,977
15 Maio 2020	191,600	156,632	348,232
1 Junho 2020	204,337	168,663	373,040
15 Junho 2020	210,591	173,984	384,575
1 Julho 2020	215,902	179,052	394,954
15 Julho 2020	220,367	184,408	404,775
1 Agosto 2020	225,723	190,575	416,298
15 Agosto 2020	230,223	195,285	425,508
1 Setembro 2020	234,806	201,412	436,218
15 Setembro 2020	238,625	207,741	446,366
26 Setembro 2020	242,693	212,933	455,626

A pandemia COVID-19 abalou os sistemas político, financeiro e de saúde em todo o mundo. As respostas iniciais foram relacionadas à segurança pública e à aquisição e distribuição de materiais de saúde, como máscaras e equipamentos de proteção para profissionais de saúde. Enquanto o mundo inteiro assistia à pandemia transformar as sociedades, Andrew Cuomo decidiu subir ao palco e se comunicar diretamente com o público que realizava coletivas de imprensa diárias pela manhã. É importante observar que Cuomo foi um dos primeiros líderes do mundo a adotar uma abordagem tão direta nas relações públicas.

Em contraste com a estratégia da Casa Branca, ou de outros governadores estaduais

essenciais do país, como Gavin Newsom no caso da Califórnia, Cuomo estabeleceu um veículo de comunicação constante entre o gabinete do governador e o público. Os briefings diários, que durariam cento e oitenta e três dias (20 de março a 19 de junho), rapidamente se tornaram o elemento crítico de sua estratégia de comunicação e explicaram seu sucesso no gerenciamento da crise. É importante lembrar que na época dos briefings as informações eram escassas e confusas. A Organização Mundial da Saúde (OMS) divulgou os alertas globais, mas ainda havia muitas incógnitas sobre o vírus, a natureza de sua propagação e a utilidade das medidas de saúde para proteger o público. As administrações públicas tiveram que lutar para conter o vírus e administrar a profunda desestruturação da economia e da sociedade.

Cuomo decidiu ser intencional e direto: ele apareceria frequentemente em um ambiente institucional, seja em escritórios estaduais na capital do estado, Albany, ou em alguns locais específicos construídos durante a pandemia. Ele subiu ao palco na frente de um pequeno número de jornalistas e se certificou de que houvesse distanciamento físico durante a conferência. De acordo com o *The New York Times*, “suas reportagens articuladas, coerentes e frequentemente empáticas se tornaram obrigatórias para a televisão” (McKinley & Goldmacher, 2020). Seus briefings eram tão populares que até o presidente Trump reagendou os briefings da Casa Branca para a tarde, para evitar competir pelo público durante o tempo de Cuomo.

Seu estilo de comunicação era, acima de tudo, direto, em sintonia com o espírito da cidade de Nova Iorque: uma cidade orgulhosa, direta e pragmática. Evitando tecnicismos jurídicos e médicos, e frequentemente rodeado por e referindo-se a especialistas para aspectos técnicos da medicina ou questões jurídicas, Cuomo esmagou fatos e mensagens críticas usando apenas um breve “powerpoint” de informações. Além das medidas médicas relacionadas à saúde da população de Nova Iorque, Cuomo foi além: “É um momento de repensar nossas suposições mais básicas sobre o papel do governo e a segurança que ele oferece aos seus constituintes, todos eles. uma oportunidade para abordar problemas superficiais e sistêmicos com recursos à altura da tarefa. É uma oportunidade não só para reconstruir, mas para reconstruir melhor: mais inteligente, mais resiliente, mais resiliente e mais igualitário” (Cuomo, 2020: 11).

Com base em nossa observação empírica dos 110 relatórios diários, podemos resumir o estilo de comunicação de Andrew Cuomo com base em seis elementos principais: 1) A separação de fatos e opiniões; 2) A estratégia para construir confiança; 3) A mensagem clara; 4) O uso da linguagem; 5) Senso de humor e empatia; 6) O uso de imagens. A combinação desses seis fatores explica o sucesso de Cuomo em lidar com o aspecto de relações públicas da pandemia.

3.1. Separação clara entre fatos e opiniões

Um dos elementos constantes das instruções diárias de Cuomo era a separação clara entre fato e opinião. Em um momento de notícias falsas e múltiplas fontes tentando explicar

as incertezas da pandemia COVID-19, Cuomo deu atenção especial à separação clara entre fato e opinião, estruturando os relatórios em duas seções.

No início, Cuomo abordou os fatos, incluindo gráficos e estatísticas sobre o número de internações, os leitos de UTI disponíveis e os resultados dos exames. Cuomo repassou os números com cuidado, mas o fez em linguagem leiga inequívoca. Cuomo usou uma apresentação visual simples para fazer seu ponto e, em seguida, reforçou a mensagem principal, enfatizando os pontos-chave. Também garantiu que a comunicação fosse o mais direta possível, reconhecendo a incerteza quanto ao gerenciamento da informação.

Mais tarde, uma vez que os fatos foram explicados, Cuomo mudou de opinião introduzindo uma separação clara: “estes eram os fatos, não as opiniões.” Como Karen Tiber Leland, presidente do grupo de marketing Sterling, explicou em um artigo sobre a liderança de Cuomo, “tão simples quanto pode parecer quando os líderes reservam um tempo para distinguir entre os fatos indiscutíveis de uma situação e suas idéias, sentimentos e pontos de vista. Veja, o que gera confiança, que por sua vez, impacta no comprometimento” (2020).

A estratégia também respondeu a um desafio político das medidas sem precedentes que o estado de Nova Iorque iria impor aos seus cidadãos (quarentena, fechamentos, proibições). Cuomo sabia que a melhor maneira de obter uma resposta positiva seria com honestidade: “Explique a situação para eles, dê-lhes os fatos e exponha a realidade da situação para que eles entendam e possam tomar suas próprias decisões, porque eles não farão você aceitar isso de qualquer pessoa” (Shaffer, 2020).

Cuomo apresenta os fatos sempre que estão disponíveis e não mantém a informação fora do conhecimento do público. Suas respostas foram diretas e cheias de reconhecimento da incerteza da situação, ganhando elogios do público. Christina Greer, professora de ciência política da Fordham University em Nova Iorque, disse em uma entrevista à National Public Radio: “Fiquei muito impressionada com a maneira como você tentou transmitir informações precisas não apenas para pessoas de Estado de Nova Iorque, mas especificamente o povo da cidade de Nova York” (Doubek, 2020). Essa particularidade é relevante para a política de um estado, com uma população desproporcionalmente dividida entre a cidade de Nova Iorque e o resto do estado. Quase metade dos residentes do estado mora na cidade de Nova Iorque, 33 vezes o tamanho da segunda cidade do estado (Buffalo).

3.2. Construção de confiança

Um dos pilares do estilo de comunicação de Cuomo tem sido sua busca intencional para construir a confiança pública. Como Tibor Leland aponta, Cuomo exemplifica a definição do livro didático de construir confiança por meio da honestidade, porque Cuomo fornece uma visão geral do porquê, e não do porquê, não evita a dura verdade, mas ao mesmo

tempo reconhece os desafios. emocional e disposto a admitir que não sabe a resposta (2020).

A sinceridade de Cuomo foi imediatamente elogiada: ele sabia quando dizer que não tinha as informações e não se envergonhava de lidar com questões difíceis, especialmente em meio à tremenda incerteza sobre o vírus nos primeiros meses da pandemia. Como o produtor associado da NPR, James Doubek, explicou, Cuomo pode ter sido um grande avanço para o público fora do estado de Nova Iorque, mas “observadores de longa data dizem que as qualidades naturais de Cuomo: decidir, assumir o controle, ouvir especialistas e atentos aos fatos estão jogando bem em uma crise de saúde pública” (Doubek, 2020).

Quando questionado se ele havia escolhido deliberadamente ser honesto, ele frequentemente explicava que seu estilo não mudou, mas seu estágio havia crescido. Em uma entrevista com o apresentador de televisão Jimmy Fallon, Cuomo explicou: “Eu faço o que normalmente faço. São os tempos que mudaram, as circunstâncias que mudaram” (Shaffer, 2020). Os relatórios do COVID-19 trouxeram uma nova faceta de Cuomo, mudando sua imagem anterior de severo, sem complexos mas sem empatia, como explicou Bart Rossi, psicólogo político: “Acho que ele se apresentou de forma diferente e muito mais positiva nos últimos anos. meses por causa desse vírus. A maneira como ele se mostra parece muito mais agradável, e até a sua maneira de falar é diferente” (Slattery, 2020). Os relatórios de Cuomo suprimiram a necessidade de clareza e voz do público “no meio da crise” (Smith, 2020), e eles apresentaram Cuomo como o “político do momento, com uma voz autorizada” (Mckinley,)

Quando Cuomo emitiu a ordem chamada “Pausa em Nova Iorque” para fechar o estado em 20 de março, ele expressou seus sentimentos em um nível pessoal: “Eu quero ser capaz de dizer ao povo de Nova Iorque: eu fiz tudo o que podíamos fazer. E se tudo Só salvamos uma vida, vou ser feliz.” (Hogan et al., 2020).

Um dos elementos críticos que Cuomo usou para construir confiança é seu estilo pessoal. Ele abriu sua vida pessoal aos espectadores, compartilhando muitos exemplos de seu relacionamento com suas três filhas (em quarentena com ele) e seu famoso irmão Chris Cuomo, estrela do programa da CNN Cuomo Prime Time. O governador habilmente usou a situação de sua família em casa para se aproximar do espectador. Ele usou sua família para ilustrar a necessidade de usar o tempo de quarentena para apreciar as coisas importantes da vida durante a quarentena. Ele costumava brincar sobre seus três jovens adultos que ficaram em casa com ele, como ele conseguiu ter conversas francas com os três e como eles lidaram com a pressão, o estresse e a incerteza da situação. A família Cuomo tornou-se uma saga doméstica obrigatória e Cuomo não se esquivou: chegou a batizar a lei que protege os cidadãos de 70 anos de “Lei Matilda” em homenagem à mãe (Associated Press, 2020 b).

Em uma incrível reviravolta nos acontecimentos, seu irmão Chris contraiu o Coronavírus na segunda-feira, 30 de março, e Chris Cuomo continuou a transmitir do porão de sua casa. Os irmãos Cuomo tinham uma longa história de relacionamento com contadores de histórias altamente divulgados e se tornaram um exemplo de normalidade. Chris e Andrew discutiram

sobre crescer e ter sucesso nos esportes, discordaram sobre quem era o favorito de sua mãe e trocaram socos. O resultado não foi apenas uma ótima televisão, mas o aparecimento de um grupo normal e comum de irmãos fazendo a vida como a maioria de nós. Por ser natural e real, Cuomo evitou a rigidez e a presença de palco da maioria dos políticos. Além disso, em total contraste com a imagem pública e as mensagens do presidente Trump, Cuomo tornou-se confiável.

3.3. Mensagem: Siga a ciência

Cuomo tinha uma agenda clara, focada em ajudar o estado de Nova York (particularmente a cidade de Nova Iorque), que se tornou o marco zero global durante os primeiros meses da pandemia. Sua mensagem era clara: os nova-iorquinos precisavam de fatos para entender as decisões que o estado seria forçado a tomar e a comunidade científica lideraria a tomada de decisões políticas, e não o contrário, em uma referência sutil a Trump e à cidade de Nova Iorque. Iorque. prefeito e rival político, Bill de Blasio.

A segunda linha de mensagens tinha a ver com a abordagem pedagógica da crise. Cuomo explicou os fatos, inclusive alguns detalhes, cercou-se de muitos especialistas a quem se referia quando questionado por jornalistas e educou o público sobre as medidas ideais. Por exemplo, ele explicou repetidamente a necessidade de distribuir materiais do Governo Federal de acordo com a necessidade de cada estado, ou como a aprovação do Patriot Act permitiria que as corporações concentrassem sua produção no Patriot Act para forçar as empresas a mudarem suas capacidades. fabricação. para o equipamento sanitário e de saúde muito necessário.

O terceiro elemento de sua estratégia de mensagem era esperança. Ao longo da crise, Cuomo não deixou de lembrar a sua audiência a esperança para o futuro. A pandemia acabaria e os nova-iorquinos (e americanos) sairiam mais fortes dela. Seus slides eram recheados de mensagens como “Vamos em frente”, “É a proximidade que nos torna humanos”, “Encontre um pouco de alegria”.

Ele colocou uma enorme ênfase nas realidades pessoais das circunstâncias e na necessidade de encontrar conexões significativas durante a pandemia. Em seu próximo livro *American Crisis*, Cuomo compartilha sua visão sobre a noção de medo: “As questões são o que você faz com o medo e se você sucumbiria a ele. Eu não permitiria que o medo me controlasse. O medo manteve minha adrenalina bombeando.” alto e isso foi positivo. Mas eu não deixaria o medo ser negativo e não o espalharia. O medo também é um vírus” (Associated Press, 2020).

Apesar de seu sucesso nas redes sociais, suas políticas também geraram forte resistência. Conforme explicou o analista político Evan Sigfried, sua popularidade tornou-se um meio em si, e sua estratégia se concentrou principalmente em fazer exatamente o oposto do presidente Trump: “Os índices de aprovação de Cuomo dispararam quando ele começou a realizar seus briefings. diariamente no início da pandemia, que eram apresentados ao vivo na CNN e

no MSNBC na época. Por quê? Por causa do contraste entre os briefings de Cuomo e de Trump.

Os briefings de Trump eram festivos sinuosos de queixas que eles não forneceram novas informações nem apresentaram informações factuais importantes em curso (distanciamento social contínuo e uso de máscaras) para um público preocupado. Então, quando Cuomo reconheceu a dura verdade (que estávamos em dias sombrios) e usou apresentações em PowerPoint usando estatísticas reais, as pessoas responderam positivamente” (Siegfried, 2020).

Cuomo também usou a linguagem das redes sociais e não hesitou em trazer slogans para a sua retórica: “NY Loves You”, “NY Tough”, “NY forward”, “Reimagine NY”, “Nossas ações moldam nosso futuro.” Ele também admitiu suas deficiências no que diz respeito à comunicação: “Não sou um bom comunicador, sou um mau comunicador. Um trabalho em andamento”, disse ele quando explicou em 5 de maio como sua filha Mariah o convenceu a lançar um pedido ao público. Anúncios em vídeo de 30 segundos para explicar os benefícios de usar uma máscara “(Arenstein, 2020).

3.4. Linguagem clara

Um componente crucial da mensagem de Cuomo é o uso de uma linguagem clara e direta. Suas conferências de imprensa são fáceis de entender e acompanhar. Começa com uma mensagem clara: “Neste momento, temos uma das taxas de infecção mais baixas” (17 de agosto 2020).

O analista político do Washington Post, Chris Fiore, associou o estilo de Cuomo ao estilo de linguagem de Franklin Delano Roosevelt, baseado na interdependência. Cuomo encontrou uma alternativa a esse discurso revivendo o tema da interdependência de Roosevelt. Ele desafiou repetidamente os americanos e nova-iorquinos a reconhecer suas obrigações compartilhadas em meio à disseminação do COVID-19. “Somos interdependentes”, advertiu Cuomo aos frequentadores dos parques de Nova Iorque, relutantes em adotar as regras de distanciamento social. “Eu confio em você, você confia em mim” (Fiore, 2020).

Da mesma forma, Raouf J. Halaby, professor emérito de inglês e arte, relaciona a familiaridade de Cuomo com sua formação italiana: “Cuomo aparece como um compatriota conversando com todos os seus conterrâneos do estado de Nova York. Ele está / estava conversando nação e Sem alarde, com uma abordagem realista, um comportamento que irradia expectativas realistas, humildade, humanidade e empatia, Cuomo não pretende que desafios monumentais sejam reais” (Halaby, 2020).

“Era FDR e a mangueira de jardim”, disse Cuomo em 5 de abril. “O mais inteligente é que você não quer que sua casa pegue fogo, não deixe a casa do vizinho pegar fogo.” Eu entendo que as pessoas estão cansadas. Mas também entendo que as pessoas nessa situação estão se esforçando e fazendo um trabalho fenomenal. Então, da próxima vez que me sinto

cansado, e acredite, eu me sinto cansado, mas quando me sinto cansado, penso nos salva-vidas que estão lá todos os dias, aparecendo.

Lis Smith, um estrategista e ex-conselheiro de Cuomo, contrastou seu estilo “implacavelmente direto, fiel aos fatos e no comando em todos os momentos” com a resposta errática de Trump, e argumentou que o governador Cuomo estava oferecendo “uma sensação de calma e assertividade — o presidente não” (Allen, 2020).

3.5. Senso de humor

Durante a pandemia, Cuomo foi elogiado por seu senso de humor sarcástico e seco. Especialmente em relação a seu irmão Chris Cuomo, um repórter da CNN e apresentador do Cuomo Time, um programa de grande audiência da CNN. Os dois irmãos discutem em público, se insultam e discutem como irmãos. Cuomo, sendo o irmão mais velho, tende a ser condescendente. Em uma incrível reviravolta nos acontecimentos, Chris Cuomo contraiu o Coronavírus.

Muito do ímpeto de Cuomo foi voltado para a possibilidade de concorrer à presidência em 2020 ou 2024. Ele sempre negou firmemente: “Não estou concorrendo. Ponto final”, insistiu ele durante sua penúltima reunião diária na quinta-feira passada em Manhattan.

“Sem presidente, sem vice-presidente, sem presidente da Argentina, sem presidente da Itália, sem primeiro-ministro. Não estou fazendo nada. Não estou concorrendo a nada. Tenho uma agenda que é trabalhar para você” (Slattery, 2020).

3.6. As imagens, a verdadeira estrela dos briefings

Por fim, um dos elementos que surpreendeu o público que não sabia como foram suas apresentações. Slides simples foram claramente organizados e projetados para a televisão e incluíam mensagens sarcásticas como “Culpe-me. Culpe o governador”, “Hoje é sábado”, “Vocês estão errados”, “Jovens, não é hora de pensar no seu direito de a festa” (sobre a música dos Beastie Boys).

A popularidade de seus slides até se traduziu em uma conta do Instagram, Cuomo power-point, com mais de doze mil seguidores.) Ele até usou um pouco de sarcasmo em sua conta do Twitter (por exemplo, nos fins de semana ele costuma twittar a imagem de seu famoso slide “Hoje é sábado”).

Os slides são simples na sua apresentação e é claro que não são sofisticados, mas apresentam os dados “de forma clara, legível e comparável. Embora possam não ser inteligentes, seus slides exemplificam as melhores práticas de design de informações: ritmo constante;

imagens equilibradas com texto; traçar as principais lições e aprendizados mais importantes para o público em geral; e destilar uma grande quantidade de informações em seus detalhes mais importantes ”(Smith, 2020).

4. Conclusões

A pandemia COVID-19 trouxe uma ruptura histórica às sociedades em todo o mundo. Para cidades populosas como Nova Iorque, a complexidade de gerenciar a pandemia não tem precedentes. Os níveis de decisão são múltiplos: o fornecimento logístico de material de proteção, a gestão do encerramento de escolas, a garantia de uma rede de segurança suficientemente forte para apoiar os mais vulneráveis e o tratamento do impacto económico para as empresas.

Gerenciar as informações disponíveis em tempo real e se comunicar com o público de forma natural e direta se tornaram as estratégias de sucesso utilizadas por Andrew Cuomo em sua função de liderança como Governador de Iorque York. Por meio de suas reportagens diárias, Cuomo valeu-se de seu senso de humor sarcástico, de sua mentalidade dura de Nova Iorque e encarou o público de frente, sem se desculpar, com um toque pessoal adicional.

A maneira como Cuomo lidou com a pandemia tornou-se especialmente relevante em meio à confusão geral sobre a apresentação das informações ao público. Enquanto muitos outros líderes mundiais optaram por soluções técnicas ou contaram com especialistas para esforços de comunicação, Cuomo decidiu assumir a liderança e canalizar as informações diretamente. Tornou-se uma presença generalizada no estado de Nova Iorque e em todo o país.

Sua abordagem de fatos e opiniões, sua pedagogia e seu nível de implicações pessoais transformaram os três meses de briefings diários em um exemplo de livro sobre como lidar com a comunicação da crise e começar a construir as bases da recuperação econômica. social e moral do estado de Nova Iorque e do país em geral.

Referências

- Allen, J. (2020). "In coronavirus crisis, Cuomo and Trump show contrast in leadership." NBC News. March 20, 2020. Available online at <https://www.nbcnews.com/politics/politics-news/coronavirus-crisis-cuomo-trump-show-leadership-contrast-n1166066> Retrieved 05.13.2020.
- Arenstein, S. (2020). "How Mariah Kennedy-Cuomo Masked Her Dad's Poor Communication Skills". PR News. May 5, 2020. Available online at <https://www.prnewsonline.com/cuomo-daughter-coronavirus-contest/> Retrieved 06.22.2020
- Associated Press (2020). "New York Gov. Andrew Cuomo book on Covid-19 response out in October". Available online at <https://www.politico.com/news/2020/08/18/cuomo-book-covid-october-397566> Retrieved 08.03.2020.
- Associated Press (2020b). "Governor's office: Learn key points of PAUSE and Matilda's Law". Auburn Pub. March 24, 2020. Available online at https://auburnpub.com/opinion/columnists/governors-office-learn-key-points-of-pause-and-matildas-law/article_dboard83c-7094-5ffa-86e7-9e106fd402ce.html Retrieved 05.03.2020.
- Baird-Bemba, R. (2020). "America's Governor: Andrew Cuomo's Big Moment". Commercial Observer. March 29, 2020. Available online at <https://commercialobserver.com/2020/03/andrew-cuomo-popularity-coronavirus-pandemic-in-new-york> Retrieved 06.22.2020
- Berman, R. (2020). "No, COVID-19 Is Not a Metaphor". The Atlantic. August 17, 2020. Available online at <https://www.theatlantic.com/politics/archive/2020/08/cuomo-new-york-coronavirus/615352/> 09.03.2020.
- Berman, R. (2020). "Cuomo and De Blasio: A Tale of Two Leaders". The Atlantic, March 27, 2020. Available online at <https://www.theatlantic.com/politics/archive/2020/03/coronavirus-new-york-cuomo/608947/> Retrieved 08.08.2020.
- Carras, C. (2020). Gov. Andrew Cuomo approves of people who identify as 'Ciomosexuals'. LA Times. April 28, 2020. Available online at <https://www.latimes.com/entertainment-arts/story/2020-04-28/andrew-cuomo-sexual-ellen-degeneres-youtube> Retrieved 08.07.2020.
- CNN (2020). "'Do your job': Andrew Cuomo gives scathing criticism of Donald Trump — video. April 17, 2020. Available online at <https://www.theguardian.com/us-news/video/2020/apr/17/do-your-job-andrew-cuomo-gives-scathing-criticism-of-donald-trump-video> Retrieved 09.12.2020.
- Concha, J. (2020) "Andrew Cuomo penning new book on coronavirus response". The Hill. <https://thehill.com/homenews/media/512498-andrew-cuomo-penning-new-book-on-coronavirus-response> Retrieved 09.12.2020.
- Cuomo, Andrew (2014). *All Things Possible: Setbacks and Success in Politics and Life*. New York: Harper Collins.
- Cuomo, Andrew (2020). "A Message from Governor Andrew M. Cuomo". In NY Forward. A Guide to Reopening New York & Building Back Better. Available online at <https://www.governor.ny.gov/sites/governor.ny.gov/files/atoms/files/NYForwardReopeningGuide.pdf> Retrieved 08.24.2020.
- Doubek, J. (2020) "New York Gov. Andrew Cuomo Takes The Spotlight In Coronavirus Response". NPR March 24, 2020. Available online at <https://www.npr.org/2020/03/24/820270978/new-york-gov-andrew-cuomo-takes-the-spotlight-in-coronavirus-response> Retrieved 09.11.2020.
- Enten, H. (2020). "The surprising rise of Andrew Cuomo". CNN. March 3, 2020. Available online from <https://www.cnn.com/2020/03/28/politics/andrew-cuomo-polls/index.html>. Retrieved 05.03.2020.
- Florio, C. (2020). "Andrew Cuomo has revived Franklin Roosevelt's language of leadership. <https://www.washingtonpost.com/outlook/2020/04/21/andrew-cuomo-has-revived-franklin-roosevelts-language-leadership/> Retrieved 06.23.2020.
- Haley, R. (2020). "Fireside Chatterer Andrew Cuomo for President". Counter Punch. March 27, 2020. Available online at <https://www.counterpunch.org/2020/03/27/fireside-chatterer-andrew-cuomo-for-president/> Retrieved 09.21.2020.
- Hogan, B.; Marsh, J.; and Hicks, N. (2020). "Coronavirus in NY: Cuomo orders lockdown, shuts down non-essential businesses". New York Post. Available online at <https://nypost.com/2020/03/20/coronavirus-in-ny-cuomo-orders-lockdown-shuts-down-non-essential-businesses/> Retrieved 07.21.2020.
- Krieg, G., and Merica, D. (2020). 'I'm gonna go to work': How Andrew Cuomo and his press conferences contrast with President Trump". CNN. March 22, 2020. Available online at <https://www.cnn.com/2020/03/22/politics/andrew-cuomo-press-conferences/index.html> Retrieved 08.08.2020.
- Leanne, Shel (2021). *The Leadership of Andrew Cuomo: Lessons on Leading Through Crisis*. 1st Edition. McGraw Hill.
- McKinley, J., and Goldmacher, S. (2020). "How Cuomo, Once on Sidelines, Became the Politician of the Moment". The New York Times. March 4, 2020. Updated July 14, 2020. Available online at <https://www.nytimes.com/2020/03/24/nyregion/governor-andrew-cuomo-coronavirus.html> Retrieved 19.06.2020.
- Mehta, A. (2020). "Even in a Pandemic, Andrew Cuomo Is Not Your Friend". Jacobin magazine. Available online at <https://www.jacobinmag.com/2020/03/andrew-cuomo-medicaid-coronavirus> Retrieved 26.07.2020
- Rubinstein, D. (2020). "Cuomo, coronavirus' golden governor, threatens to tarnish his own image". April 4, 2020. Politico. Available from <https://www.politico.com/states/new-york/albany/story/2020/04/17/cuomo-coronavirus-golden-governor-threatens-to-tarnish-his-own-image-1277606>. Retrieved 09.03.2020
- Sanchez, R. (2020). "New York governor gives final coronavirus briefing after '111 days of hell'". CNN. Available online at <https://www.cnn.com/2020/06/19/us/andrew-cuomo-final-coronavirus-briefing/index.html>. Retrieved 09.12.2020.
- Schaffer, C. (2020). "Andrew Cuomo Says He 'Doesn't Want Your Opinion, Just the Facts' on COVID-19". Rolling Stone. Available online at <https://www.rollingstone.com/tv/tv-news/andrew-cuomo-tonight-show-jimmy-fallon-coronavirus-covid-19-995228/>

- Sexton, J., and Sapien, J. (2020). "Two Coasts. One Virus. How New York Suffered Nearly 10 Times the Number of Deaths as California." *ProPublica*. May 16, 2020. Available online at <https://www.propublica.org/article/two-coasts-one-virus-how-new-york-suffered-nearly-10-times-the-number-of-deaths-as-california>. Retrieved 07.09.2020
- Shapiro, C (2020). "Opinion: Cuomo's Next Task as a National Leader is to Spare Prisoners from COVID-19". *City Limits*. April 20, 2020. Available online at <https://citylimits.org/2020/04/20/opinion-cuomos-next-task-as-a-national-leader-is-to-spare-prisoners-from-covid-19/> Retrieved 07.03.2020
- Shnayerson, Michael (2020). *The Contender: Andrew Cuomo, a Biography*. New York: Twelve.
- Siegfried, Evan. (2020). "Andrew Cuomo's 'European virus' speech at the DNC shows he's more like Trump than we knew". *NBC News*. August 18, 2020. <https://www.nbcnews.com/think/opinion/andrew-cuomo-s-european-virus-speech-dnc-shows-he-s-ncna1237085> Retrieved 09.07.2020
- Slattery, D. (2020). "A new Cuomo emerged amid a global pandemic, experts wonder if he can maintain his mojo". *The Daily News*. June 21, 2020. Available online at <https://www.nydailynews.com/news/politics/ny-cuomo-ends-daily-briefings-coronavirus-20200621-lvcdkrkr-qvfc3bek4roz243hopm-story.html> Retrieved 09.07.2020.
- Smith, B. 2020. "Americans Don't Trust the Media Anymore. So Why Do They Trust the Cuomos?", *The New York Times*, April 5. <https://www.nytimes.com/2020/04/05/business/media/brothers-cuomo-andrew-chris.html> Retrieved 04.13.2020
- Smith, L. (2020). "The real star of Andrew Cuomo's press briefings? His PowerPoints". *Fast Company*, March 31, 2020. Available online at <https://www.msn.com/en-us/news/us/the-real-star-of-andrew-cuomos-press-briefings-his-powerpoints/ar-BB11XVlf> Retrieved 07.09.2020.
- State of New York, Department of Health (2020). *CVID-19 tracker*. Available online at <https://covid19tracker.health.ny.gov/views/NYS-COVID19-Tracker/NYSDOHCOVID-19Tracker-Map?%3Aembed=yes&%3Atoolbar=no&%3Atabs=n> Retrieved 09.28.2020
- Tiber Leland, K. (2020). "3 Leadership Lessons From New York Governor Andrew Cuomo". *Inc*. Available online at <https://www.inc.com/karen-tiber-leland/3-leadership-lessons-from-new-york-governor-andrew-cuomo.html> Retrieved 06.08.2020
- Weiner, M. (2020). *Syracuse News*. "Digital views for Cuomo's daily coronavirus briefings set records". March 31, 2020. Available online at <https://www.syracuse.com/coronavirus/2020/03/digital-views-for-cuomos-daily-coronavirus-briefings-near-1m-a-day.html>. Retrieved 09.01.2020.
- Widcombe, B (2020). "The Guy Who Turned Cuomo's Inspiring Words into a Video". *The New York Times*. April 9, 2020. Available online at <https://www.nytimes.com/2020/04/09/style/cuomo-ny-tough-video-coronavirus.html> Retrieved 21.07.2020