

Conferências de Imprensa da Direção Geral de Saúde no *Facebook*: uma análise à interatividade durante a pandemia

*Press conferences of the General Direction
of Health on Facebook: an analysis of interactivity
during the pandemic*

Cecília Ramos

Instituto Politécnico de Castelo Branco, Portugal
Labcom, Covilhã, Portugal
ceciliacr@gmail.com
ORCID ID: [0000-0002-6901-3868](https://orcid.org/0000-0002-6901-3868)

Pedro Jerónimo

Universidade da Beira Interior, Covilhã, Portugal
Labcom, Covilhã, Portugal
ORCID ID: [0000-0003-1900-5031](https://orcid.org/0000-0003-1900-5031)

Resumo: O ano de 2020 foi estranhamente surpreendido por um vírus que paralisou o mundo: o coronavírus COVID-19. Em março, a OMS (Organização Mundial da Saúde)¹ decretou-o como pandemia². Este facto que gerou medo e ansiedade na população, exigiu estratégias de comunicação governamentais para este contexto de crise. Neste tipo de situações, a incerteza e as emoções misturam-se com a necessidade de respostas céleres a um problema de saúde pública. Esta situação particular de alarme social, é mais suscetível à circulação de boatos, *fake news* e desinformação, o que desafia as entidades estatais a saberem selecionar o melhor método para transmitir a mensagem ao público (Fearn-Banks, 2016). No período pandémico da COVID-19, a Direção Geral da Saúde ativou o dispositivo de Saúde Pública do País, colocando em prática diversas atividades, nomeadamente a comunicação diária de informação atualizada do estado da situação da infeção por novo coronavírus (COVID-19) em Portugal e a monitorização de redes sociais.³ A comunicação assumiu, sobretudo, o formato de conferências de imprensa, que eram transmitidas em direto na página do *Facebook*, da Direção Geral da Saúde.

Com a presente proposta, pretendemos aferir a interatividade na página da Direção Geral da Saúde no *Facebook*, designadamente os *posts* com os diretos das conferências de imprensa, designadamente, através da participação dos cidadãos e dos gestores daquela página. Visualizações, comentários, reações e partilhas, uma vez que a interatividade nas redes sociais se transforma num tipo de *gatekeeping* para o público (Garcia Perdomo & et al., 2018), são indicadores a considerar. O objeto de estudo foi analisado no período compreendido entre os dias 9 de março e 20 maio de 2020, adotando uma abordagem metodológica de análise de conteúdo. Como dados preliminares, constatou-se que o mês de abril foi o mais interativo, com uma média diária de 239.187 visualizações, 1642 comentários, 500 partilhas, 1976 reações, das quais 1360 “gostos”. Poderá concluir-se que as conferências de imprensa emitidas na página de *Facebook* da Direção Geral da Saúde, promoveram implicações e práticas sociais, mensuradas pela interatividade proeminente, demonstrando o interesse dos cidadãos no assunto, na receção de notícias fidedignas e na propagação da informação, espelhado no elevado número de visualizações, reações e partilhas. Porém, só uma análise mais aprofundada, designadamente ao conteúdo dos comentários e demais interações geradas entre utilizadores e gestor(es) da página do *Facebook* da Direção Geral da Saúde e vice-versa, nos poderá ajudar a compreender da importância desta opção de comunicação de crise.

Palavras-chave: pandemia; *Facebook*: comunicação de crise; interatividade.

Abstract: *The year 2020 was strangely surprised by a virus that paralyzed the world: the coronavirus COVID-19. In March, WHO (World Health Organization) declared it a pandemic. This fact, which generated fear and anxiety in the population, required government communication strategies for this context of crisis. In these types of situations, uncertainty and emotions are mixed with the need for quick responses to a public health problem. This particular situation of social alarm is more susceptible to the circulation of rumors, fake news and misinformation, which challenges state entities to know how to select the best method to transmit the message to the public (Fearn-Banks, 2016). In the pandemic period of COVID-19, the General Direction of Health activated the Public Health Device in the country, putting into practice several activities, such as the daily communication of updated information on the status of the situation of the infection by a new coronavirus (COVID-19) in Portugal and the monitoring of social networks. The communication took, above all, the format of press conferences, which were broadcast live on the Facebook page of the General Direction of Health. With this proposal, it was intended to measure interactivity on the page of the General Direction of Health on Facebook, namely the posts with the live transmissions of the press conferences, specifically through the participation of the citizens and managers of that page. Views, comments, reactions and shares, since interactivity on social networks becomes a type of gatekeeping for the public (Garcia Perdomo & et al., 2018), are indicators to consider. The object of study was analyzed in the period between March 9 and May 20, 2020, adopting a methodological approach to content analysis. As preliminary data, it was found that the month of April was the most interactive, with a daily average of 239,187 views, 1642 comments, 500 shares, 1976 reactions, of which 1360 “likes”. It may be concluded that the press conferences issued on the Facebook page of the General Direction of Health promoted social implications and practices, measured by prominent interactivity, demonstrating the interest of citizens in the subject, in receiving reliable news and in the dissemination of information, mirrored in the high number of views, reactions and shares. However, only a more in-depth analysis, concretely to the content of comments and other interactions generated between users*

1 <https://news.un.org/pt/tags/organizacao-mundial-da-saude>

2 Uma pandemia é genericamente referida como uma doença que resulta de um surto repentino e de rápida propagação (Vaughan & Tinker, 2009).

3 <https://covid19.min-saude.pt/dispositivos-de-saude-publica/>

and the manager(s) of the Facebook page of the General Direction of Health and vice versa, can help us understand the importance of this communication option of crisis.

Keywords: *pandemic; Facebook: crisis communication; interactivity.*

Introdução

O presente estudo teve como foco as Conferências de Imprensa da Direção Geral da Saúde transmitidas em direto na rede social do *Facebook*. Pretendeu-se verificar a atenção dispensada pela população a este tipo de comunicação, de acordo com a análise da interatividade dos cidadãos, permitindo a medição das audiências. Para tal foram recolhidos, diariamente, os números referentes às visualizações das conferências, aos comentários e reações, ao longo dos meses de março, abril e maio de 2020. Período em que foi decretado o Estado de Emergência e a ordem para a quarentena obrigatória e confinamento social, sob o lema “fique em casa”, coincidente com as transmissões das Conferências de Imprensa da Direção Geral da Saúde, em direto, na sua página do *Facebook*.

As Conferências de Imprensa da Direção Geral da Saúde, realizadas diariamente, permitem a informação aos cidadãos relativamente à atualização do estado da evolução da COVID-19, no sentido de clarificar e evitar a desinformação. Em situação de crise há que saber selecionar o melhor método para transmitir a mensagem ao público (Fearn-Banks, 2016), no sentido de instruir, informar e motivar comportamentos autoprotetores. A Comunicação de Risco é fulcral para a preservação da saúde pública (Vaughan & Tinker, 2009), maximizando a capacidade do público de agir como um parceiro eficaz na prevenção e mitigação da pandemia.

Sob uma comunicação institucional e numa linguagem acessível, as Conferências de Imprensa são veículos de resposta às inquietações e expectativas da população, promovendo a confiança do público e a resposta do mesmo ao cumprimento de medidas de saúde pública (Rupesh & al, 2019) e evitando o pânico. A comunicação tem o propósito de instruir, esclarecer, e em tempo de pandemia, encorajar a proteção dos cidadãos, fortalecendo a capacidade do público para agir em parceria com as autoridades estatais, fomentando a contenção, reduzindo resistências e impulsionando a recuperação, num combate à erradicação do vírus e da pandemia (Vaughan & Tinker, 2009).

Através dos órgãos de comunicação social e das redes digitais, nomeadamente o *Facebook*, constata-se o impacto mediático que as políticas de gestão pública da saúde implementam, pela facilidade de interatividade que a plataforma permite. A informação rececionada é partilhada, em segundos, à distância de um click, e a dimensão no alcance populacional

confere credibilidade à comunicação de fontes oficiais da saúde, promovendo implicações práticas do cumprimento das normas, refletindo a eficácia da comunicação oficial.

As redes digitais apresentam-se, deste modo, como um aliado eficaz ao recomendado numa Comunicação de Risco, expondo-se como um veículo promocional na transmissão de informações e advertências direcionadas à adoção consciente, pela população, de gestos de prevenção, deteção de sintomas e tratamentos.

Princípios Orientadores para a Comunicação de Risco e Crise baseados na Perceção de Risco

Comunicação de Risco é entendido como um processo necessário onde ocorre o surgimento de mensagens e a sua natural partilha, entre as diversas partes interessadas no assunto a ser resolvido, de modo a ser possível o entendimento e o controlo da situação de risco (Reynolds & Seeger, 2005). No que concerne ao campo da saúde, a Comunicação de Risco exige a elaboração de mensagens públicas direcionadas a advertir a população para as ameaças à saúde, com o estabelecimento de modelos criteriosos de comunicação em situação de emergência. Modelos, esses, encetados pelos organismos Estatais que promovem, na sua maioria, campanhas diversificadas de saúde pública, abrangendo informações relativas à prevenção, sintomas e tratamento da doença.

A perceção de risco é uma avaliação, subjetiva, efetuada por uma pessoa relativamente à probabilidade de ocorrerem danos negativos ao nível da saúde, provenientes de um contágio (Arriaga et. al, 2020), neste concreto, do coronavírus. Determina-se a observação atenta de registos recolhidos de mensagens/comentários públicos de cidadãos e das diversas publicações noticiosas sobre a pandemia COVID-19, recolhidos da rede social *Facebook* da Direção Geral da Saúde. Desta feita, procura-se examinar o nível de ameaça, definido a partir das exigências (perigo; esforço; incerteza) expostas pelos cidadãos desde o começo da pandemia e considerar os recursos (conhecimentos, habilidades e capacidades; disposições; suporte externo) disponíveis para confrontar essas exigências num apoio social, emocional, de forma a ultrapassar os riscos presentes e futuros.

De modo a concretizar a efetivação da análise e recolha de dados, e, para um apoio à comunicação em situação de crise, foi elaborado em fevereiro de 2020, um relatório intitulado: “Princípios Orientadores para Comunicação de Riscos e Crise, baseados na Perceção de Riscos – Doença Respiratória Aguda por 2019-nCoV” (Arriaga et. al, 2020), com base na perceção de risco das pessoas.

Se o cidadão tomar consciência dos riscos, consegue-se uma maior adesão às recomendações e à mitigação da crise, e, por conseguinte, à capacidade para lidar com esse mesmo risco. Estes fatores aliados a um efetivo planeamento estratégico de comunicação, obter-se-á a promoção de literacia em saúde, nomeadamente a etiqueta respiratória, defende Arriaga et. al. (2020).

Contudo, em situações de crise poderão surgir pessoas que subestimem ou neguem a presença de qualquer ameaça, conduzindo este sentimento à rejeição de adoção de procedimentos de mitigação e de comportamentos de defesa. Neste contexto fulcral de negação, ou falta de percepção de riscos, é natural que se sinta necessidade de informações, atividades ou recursos de forma a pressentir o acontecimento como uma ameaça e a reconhecer que os seus recursos disponíveis são suficientes para enfrentar o problema como um desafio. Neste sentido, ao aumentar-se a percepção de risco, capacita-se a pessoa para conseguir lidar com o risco e diminuir a sensação de ameaça.

Para tal a comunicação de crise deverá contribuir para fomentar a adesão dos cidadãos e a aplicação prática das recomendações emanadas pelas autoridades de saúde. Para essa concretização é importante a identificação da percepção de risco da população, das crenças enviesadas, do conhecimento das exigências dos cidadãos, e quais os recursos (conhecimentos, habilidades, capacidades) disponíveis. Posteriormente, a comunicação de crise/risco tem um papel fundamental ao incrementar a consciência do risco; reduzir a percepção de exigências e das referidas crenças enviesadas: aumentar a consciência de recursos disponíveis; evitar efeitos colaterais da comunicação; transformar a crise numa oportunidade, viabilizando a literacia em saúde, muito concretamente recordar a etiqueta respiratória e a higienização correta das mãos.

Comunicação em Saúde em Tempo de Pandemia

A comunicação é um processo primordial da vida em sociedade e que adota uma trílogia entre um emissor, um recetor e o envio de uma mensagem, que deverá ser entendida e apreendida pelo recetor. No âmbito da saúde, a comunicação objetiva transmitir uma melhor informação, capacitação e intervenção face às novas problemáticas individuais; sociais; organizacionais; multi/interculturais e de cidadania que se inserem na sociedade contemporânea, (Ramos, 2012), mostrando-se como parte integrante dos cuidados e educação em saúde e da mudança comportamental a nível sanitário.

A comunicação em saúde comporta competências transversais pelo que é necessário saber comunicar as boas e as más notícias (Santiago & Miguel, 2017). É preciso saber persuadir e mobilizar os públicos-alvo (selecionados) pelas boas causas em Saúde Pública, defende a Organização Mundial de Saúde (Região Europa) na publicação do *Self-assessment tool for the evaluation of essential public health operations in the WHO European Region*⁴. A comunicação, a informação e a mobilização social para a saúde converteu-se numa função que deverá ser exercida com a

4 <https://www.euro.who.int/en/publications/abstracts/self-assessment-tool-for-the-evaluation-of-essential-public-health-operations-in-the-who-european-region-2015>

máxima competência. A promoção, proteção e prevenção da doença dependem de uma comunicação habilidosa, promotora de uma literacia em saúde saudável que proporcionem escolhas informadas dos cidadãos. Só assim se combatem as desigualdades em saúde. Contudo, para que a comunicação em saúde se revele eficaz, requer-se um emissor qualificado, uma mensagem pertinente, um recetor permeável e uma estratégia de comunicação propícia ao pretendido.

A comunicação em saúde caracteriza-se por um conjunto de diversas estratégias de comunicação com o intuito de informar e influenciar as decisões dos cidadãos e de toda uma comunidade para a promoção da saúde. Por tal, este tipo de comunicação é transversal e incide em contextos variados e com propósitos distintos (Teixeira, 2004). No que concerne ao estado de uma pandemia, neste concreto, o COVID-19, a comunicação em saúde focou-se, através das normas da Direção Geral da Saúde, em divulgar dados estatísticos da evolução da doença, mas muito mais importante, em recomendar a toda a população medidas preventivas, atividades de autocuidados e alterações de comportamento para se evitarem riscos, ameaças para a saúde, minimizando o perigo de contágio.

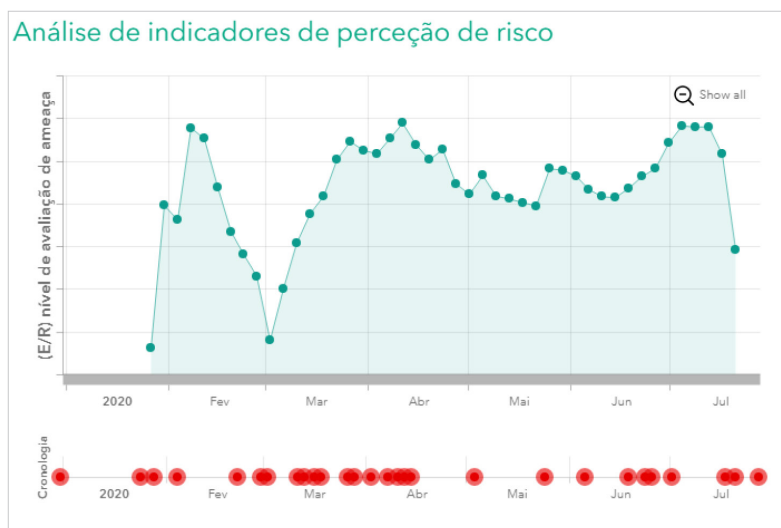
Em tempo de pandemia toda a comunicação é posta à prova, uma vez que em situação de crise a sociedade adquire uma maior sensibilidade. Por tal, a comunicação em saúde exige-se mais estratégica e eficaz, no sentido de transmitir confiança e tranquilidade a uma população que se sente receosa, desassossegada e insegura. Reivindica-se às autoridades e aos peritos maior esforço em atenderem e responderem às preocupações e necessidades das populações (OMS, 2018). Desafios de resposta condicionam a uma comunicação transparente, cuja estratégia multicanal se faça sentir e sirva toda a população, na mais abrangente disposição social e faixas etárias.

Num estado pandémico, epidémico ou em crises humanitárias com cariz de catástrofes naturais, a comunicação eficaz permite que as pessoas entendam os perigos, adotem comportamentos de proteção, muito particularmente os cidadãos mais frágeis e sob maior risco de perigo (OMS, 2018).

A comunicação em saúde por parte da Direção Geral da Saúde adotou várias estratégias de comunicação e de informação, sempre com a preocupação de acompanhamento do desenvolvimento da epidemia da doença coronavírus, a fim de se adequarem medidas de resposta proporcionais à evolução da doença e de transmitir informações de forma eficazes e credíveis. As medidas adotadas incidiram na realização de reuniões diárias COVID-19, em parceria com entidades competentes na área da saúde (Infarmed, Instituto Nacional Dr. Ricardo Jorge, Administração Central do Sistema de Saúde e dos Serviços Partilhados do Ministério da Saúde), organização de Conferências de Imprensa, diárias e transmitidas em direto na rede social *Facebook* da Direção Geral da Saúde, e a publicação do Boletim Epidemiológico diário no site da Direção Geral da Saúde. Sempre com o intuito de realização e de efetivação de uma comunicação eficaz, a Direção Geral da Saúde estabeleceu a análise de indicadores de perceção de risco, disponibilizando,

na sua página *web*⁵, um barómetro da perceção de novos riscos (ao nível socioeconómico e da saúde) suscetíveis de emergirem como resultado da pandemia, como se demonstra na figura I.

Figura I: Análise de indicadores de perceção de risco, no período de 4 de fevereiro a 27 de julho de 2020.
Fonte: Direção Geral da saúde



A referida análise, baseada em evidências científicas, permite ser um recurso de apoio à comunicação de saúde em situação de crise, para que se possam desenvolver estratégias e materiais de informação à população. No período da pandemia provocada pela COVID-19 a Direção Geral da Saúde insistiu na divulgação *online* e circulação física de diversos cartazes⁶; panfletos/folhetos informativos; vídeos; imagens; áudios; *webinars*, abrangendo cada fase evolutiva da pandemia, quer se tratasse do período de confinamento ou isolamento social ao posterior desconfinamento, com a elaboração de manuais adequados a um bem-estar familiar e populacional. Manuais cujos assuntos comportavam recomendações e boas práticas, para se manter um estilo de vida saudável, com a sugestão de atividades diárias de atividade física, cuidados parentais, distanciamento social e até orientações a nível da alimentação, com a apresentação de propostas de receitas diversas. O espaço criança e saúde mental foram igualmente contemplados com estímulos à prática de atividades saudáveis⁷.

Sempre com o objetivo de uma comunicação em saúde eficaz, e no sentido de disseminação das orientações da Direção Geral da Saúde, cada folheto ou cartaz informativo era

5 <https://covid19.min-saude.pt/comunicacao-de-crise-e-percecao-de-riscos/>

6 <https://covid19.min-saude.pt/materiais-de-divulgacao/>

7 <https://saudemental.covid19.min-saude.pt/>

passível de ser partilhado em locais diferentes. Folhetos impressos destinados a serem publicitados nos diversos setores de atividade, como em Câmaras Municipais; Estabelecimentos Escolares e de Ensino Superior; Embaixadas; Turismo; IPSS. No âmbito do digital, recomendava-se a utilização das redes sociais, como sendo veículos propícios à disseminação de informação fidedigna e validada. Disponibilizando a Direção Geral da Saúde os vídeos e áudios para *download* e partilha, pelos amigos, colegas ou familiares, promovendo cada cidadão num agente de Saúde Pública.

Sociedade em Rede e Comunicação em Saúde

Com o aparecimento da internet e da acessibilidade, concedida pelos avanços tecnológicos, permitiu que o cidadão comum pudesse usufruir de tecnologias e de plataformas digitais e aceder a um vasto leque de informação, numa atitude mais dinâmica. O acesso a esse enorme caudal informativo desencadeou alterações comportamentais na sociedade, na forma como absorvia a informação e como passou a absorvê-la.

Com o surgimento e desenvolvimento da World Wide Web (www) e do HTML (*Hypertext Markup Language*), facilitou a criação de páginas web e a alteração de conteúdos disponíveis na internet. A permitida busca de informações, em termos de volume e omnipresença, revela o potencial de uma rede semântica ao facilitar a recuperação de informação *online* (Berners-Lee, 2010).

Estas mudanças refletiram-se, também, na forma como a sociedade redesenhou a rotina de trabalho, evoluiu e passou a organizar-se, com destaque especial para a forma e facilidade como comunica, difunde e absorve a informação, desde que os indivíduos possuam competências digitais, consideradas adequadas e suficientes, que lhes permitam a utilização dos diversos suportes digitais, a comunicação passou a ser viável de qualquer lugar do mundo. Tendo em conta esta nova realidade, é importante que os cidadãos sejam preparados e formados para poderem lidar com esta informação e conseguirem transformá-la em proveito próprio e em proveito da sociedade. É, assim, imprescindível continuar a promover o acesso universal à info-alfabetização e à 'info-competência' (Livro Verde para a Sociedade da Informação, 1997). A referida capacitação digital das pessoas mantém-se atual ao ser apresentado, pelo XXII Governo, o Plano de Ação para a Transição Digital de Portugal, em 5 de março de 2020, intitulado Portugal Digital: *moving for award; moving with a purpose*, cujo pensamento foi reforçado pelo então Ministro de Estado, da Economia e da Transição Digital, Pedro Siza Vieira, ao afirmar que "não há sociedade digital se todos os cidadãos não forem preparados para terem as competências básicas e poderem aceder a serviços digitais"⁸

8 <https://www.portugal.gov.pt/download-ficheiros/ficheiro.aspx?v=06d1f49b-8bb3-4fec-b25c-4faad12d87da>

Com a usabilidade da *web* as distâncias são encurtadas, na medida em que se permite a participação ativa e um ‘abrir portas’ a novas formas *online* de trabalho; estudo; diversão; de acesso à saúde; à cultura; ao contacto com a administração pública; à concretização de transações comerciais e financeiras; à participação na vida política, em suma, no relacionamento com o outro.

Quando as redes se difundem o seu crescimento torna-se exponencial e, as vantagens de se estar em rede, aglomeram-se devido ao maior número de conexões que promovem numa sociedade em constante mudança e fluidez, sem ameaças ao seu equilíbrio (Castells, 2012). É nesta sociedade em rede, atualmente sob o slogan “não paramos: Estamos On⁹”, que se propiciam oportunidades para a criação e a implementação de condições para o desenvolvimento de uma cultura de partilha, informação e de construção de saberes, onde o trabalho colaborativo e cooperativo são uma constante e uma realidade. As condições epidemiológicas com as quais a sociedade se depara, atualmente, suscitam a validação do termo ‘rede’, anteriormente referenciado, e das vantagens dessa interligação digital, ao ser lançado, pelo Governo Português, o *site* e *app* como resposta à mitigação da propagação do COVID-19, reforçando desta forma a utilidade do digital ao proclamar novas formas de ministração e divulgação de conhecimento com aulas à distância, bem como o incentivo ao teletrabalho.

O conhecimento, em termos globais e científicos, adquiriu um novo lugar — o ciberespaço, onde as políticas de comunicação ‘saltaram’ para os *websites*, para os portais eletrónicos, para as redes sociais e até mesmo para os museus virtuais, (Martins, 2018), numa notória circum-navegação tecnológica. O ciberespaço é o lugar onde ocorrem, através das tecnologias e das redes sociais digitais, encontros e movimentos culturais diversos, sob o gérmen da habilidade de criar, gravar e comunicar. É o lócus do saber, da difusão da comunicação e de pensamento da coletividade humana, de uma sociedade em geral (Lévy, 1999), embutida numa cibercultura, onde a cada sujeito é permitido filtrar o conteúdo da informação do seu próprio interesse, sempre na relação binómia de liberdade e responsabilidade (Silva, Teixeira & Freitas, 2015). Esta abrangência à escala global na troca de informações, propicia que cada pessoa adote o papel de produtor e consumidor de informações, numa interatividade assídua e difusora de interferências culturais.

Neste contexto de comunicação digital, a comunicação de saúde aproximou-se dos seus utentes ao permitir aceder ao registo de saúde eletrónico¹⁰ e gerir a informação clínica pessoal recolhida nas instituições do Serviço nacional de Saúde em qualquer momento e lugar.

O indivíduo passou a olhar para ecrãs, (Virilio, 2001) num caminho aberto à inovação, à hibridiz e à interatividade, (Martins, 2011). É também neste amplo ambiente — o ciberespaço

9 <https://covid19estamoson.gov.pt/>

10 <https://www.sns24.gov.pt/servico/aceder-ao-registo-de-saude-eletronico/>

— que ocorrem novas e abrangentes modalidades de comunicação, numa permissão de práticas de colaboração, partilha, mediação e de interatividade, diminuindo a distância entre as entidades Estatais e o cidadão comum, muito particularmente em relação a assuntos que mais o afeta (Luvizotto & Ribeiro-Sena, 2019).

A comunicação de saúde adotou também novos contornos, que vão ao encontro de uma comunicação digital eficaz, adequando-se às novas exigências da realidade. O Serviço Nacional de Saúde (SNS) implementou e disponibilizou diversas aplicações móveis (*apps*¹¹), sempre com o objetivo de propagar fluxos de informação, de forma a incitar o desenvolvimento de hábitos preventivos, pelos cidadãos. Informação essa passível de ser absorvida, de forma mais ágil e imediata, pelos interessados. Ferramentas que permitem ao utilizador ficar informado, em tempo real, de informações diversas relativas à saúde. Obter conhecimento do tempo médio de espera de consultas médicas, acesso a preçários de medicamentos, evocando os mais económicos ou ter a referência aos locais e horários onde ocorrem dádivas de sangue. As referidas *apps* permitem que o cidadão utilizador receba diversas notificações, como alertas de calor, associados à sua localização.

Neste sentido, para fomentar a democratização das informações de interesse público, as redes sociais *online* — o ciberespaço — devem ter-se em conta como um escopo de instrumentos comunicacionais a serem utilizados para o efetivo de uma Comunicação Pública com o propósito de um estímulo ao incremento da cidadania.

Comunicação Pública nas Redes Sociais Digitais

A informação transmitida através de uma comunicação pública tem por objetivo atingir o público-alvo. Pretende-se, deste modo, que a comunicação se revele verídica, consistente, eficaz, orientada no sentido de promover a aceitação da mensagem por parte do público (Rupesh & al, 2019). Neste sentido e de forma a evitarem-se *fake news* a Direção Geral da Saúde determinou a transmissão em direto das Conferências de Imprensa na rede social *Facebook*, com a vantagem de ficarem disponíveis para poderem ser acedidas e visualizadas mais tarde, de acordo com a disponibilidade de cada cidadão. Também pela facilidade de interação de partilha e de comentários.

As redes sociais são férteis na permissibilidade de partilha de notícias, informação e de conhecimento. Muito úteis, pela sua característica volátil, quando utilizadas em contextos positivos e verídicos. Essa faceta de promover a disseminação de informação velozmente é prejudicial quando se trata de partilhar *fake news* ou a desinformação. A difusão de notícias torna-se mais veloz que a propagação de um vírus (Arriaga et al., 2020), pelo que é urgente

11 <https://www.sns.gov.pt/home/apps-da-saude/>

combater mitos e falsas notícias que surgem ‘ao minuto’ e que promovem comportamentos alternativos prejudiciais ao bem-estar da sociedade.

Estudos recentes demonstram que nas sociedades mais desenvolvidas é notório uma democratização no acesso à Internet e às plataformas digitais (Silveira & Amaral, 2020), preferindo-se estes canais de comunicação como formatos alternativos ao consumo de notícias. Os sites das redes digitais proporcionam uma maior interatividade social, destacando-se o *Facebook* neste domínio de favoritos, ultrapassando já os 3,2 bilhões de utilizadores (Premadasa et al., 2018), seduzindo pessoas de todas as idades, desde jovens a idosos, à sua utilização. A interatividade permitida graças aos diversos recursos, por esta rede social digital, é abrangente e por tal um excelente veículo de comunicação. As partilhas das publicações, entre outros recursos, possibilitam a propagação do conhecimento, objetivo fulcral neste contexto das conferências em tempo de pandemia.

O confinamento, devido à pandemia COVID-19, proporcionou um crescimento ainda mais intenso de utilizadores da plataforma *Facebook*, o que reforça a positividade da eleição desta plataforma para a transmissão das conferências de imprensa da Direção Geral da Saúde, evidenciando-se uma favorável estratégia de comunicação. As redes sociais, no concreto o *Facebook*, são redes que estruturam a sociedade e por tal suportam mais poder que as instituições, grandes corporações e até mesmo o Estado (Castells, 2004). Uma forma de diversificar e alcançar maior audiência, facilitando e ampliando a disseminação da informação oficial. Estudos têm demonstrado que as redes sociais, concretamente o *Facebook*, são o veículo preferencial para o acesso a notícias (Silva et al., 2017). Um dos motivos é pela facilidade de acesso e de partilha de informação, fruto do advento das tecnologias móveis e ubíquas, que conduzem à eliminação de barreiras e de fronteiras.

A acelerada globalização e interdependência, contagiada pela evolução das tecnologias da informação e da comunicação, permitiu uma rápida integração, produção e transmissão de dados e informações. Surge deste processo um novo sistema de informação, cuja linguagem é universal integrada numa rede interativa (Finuras, 2011). A comunicação organizacional assumirá o sucesso em proporção à adequada seleção das opções tecnológicas e do pertinente modo de comunicação, neste caso em concreto, a comunicação audiovisual. Através das redes sociais constata-se um despoletar de interesse do público para com os acontecimentos, o que suscita uma comunicação entre pares mais facilitada (OMS, 2018). Desta feita, estas plataformas propiciam a propagação de conhecimento, esclarecimento a rumores, reações e preocupações do público, numa monitorização instantânea por parte das entidades responsáveis pela Comunicação de Risco ou de Crise, numa possível interatividade bidirecional.

Metodologia

A presente investigação adotou a metodologia de análise de conteúdo, partindo da observação às reações e interatividade dos cidadãos à publicação diária das conferências de imprensa da Direção Geral da Saúde na rede social do *Facebook*. A observação é um tipo de método que se proporciona para a compreensão de comportamentos e acontecimentos, no momento em que os mesmos ocorrem, sem que se verifique a interferência do investigador nos mesmos (Ferreira, Torrecilha & Machado, 2012).

A análise de conteúdo considera-se ser o procedimento mais adequado para a consecução dos objetivos pretendidos. Como refere Minayo (2007), a expressão de análise de conteúdo é a mais comumente utilizada no tratamento de dados de uma pesquisa qualitativa, por visar compreender a lógica interna de grupos, instituições e atores quanto a revelações sobre a sua história e sobre temas específicos. Em termos conceituais, na opinião Bardin (1977), a análise de conteúdo consiste na avaliação do conjunto de técnicas de análise das comunicações, procedimentos sistemáticos e objetivos relativos à descrição do conteúdo das mensagens. Nesse sentido, e no presente caso, procedeu-se a uma análise de conteúdo, uma vez que esse método permitiu analisar as motivações, as atitudes e as tendências dos utilizadores do *Facebook*, reveladas na interatividade expressada.

Da observação de conteúdo procedeu-se à segmentação para a interpretação de análise qualitativa, numa perspetiva de incorporar o significado e a intencionalidade inerentes ao gesto de interatividade dos utilizadores. Sendo que a representativa interatividade demonstra relações sociais, como construções humanas significativas (Minayo, 2007).

Por fim, decidiu-se aplicar a análise quantitativa, funcionando como um auxiliar de ‘termómetro’ (Câmara, 2013), com recurso ao Excel, que permitiu aferir estatisticamente a dimensão objetiva do observado, por meio da análise qualitativa, e traçar o perfil de fatores que intensificam o objetivo inicial do presente estudo.

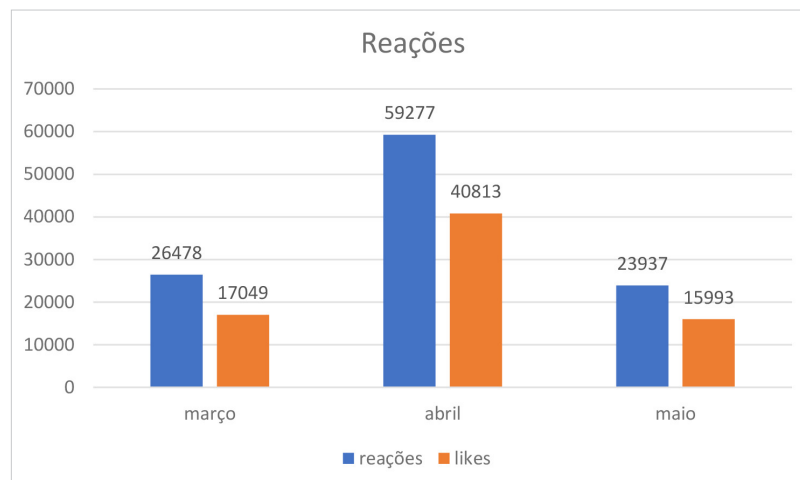
Resultados

Do apurado foi possível verificar que todas as variáveis em estudo tiveram elevados índices de interatividade, tendo sido no mês de abril onde se registou a média mais elevada. A relevante interatividade neste período coincidiu com o confinamento obrigatório, aliado ao maior receio da pandemia por parte da população. Facto que suscitou um estado de alerta de absorção de informação e de partilha. Este mês de abril apresentou uma média diária de 239 187 visualizações, 1642 comentários, 500 partilhas, 1976 reações, das quais 1360 *likes*, o *emoji* mais expressado.

Os tipos de interatividade são apresentados graficamente. Como é perceptível no gráfico

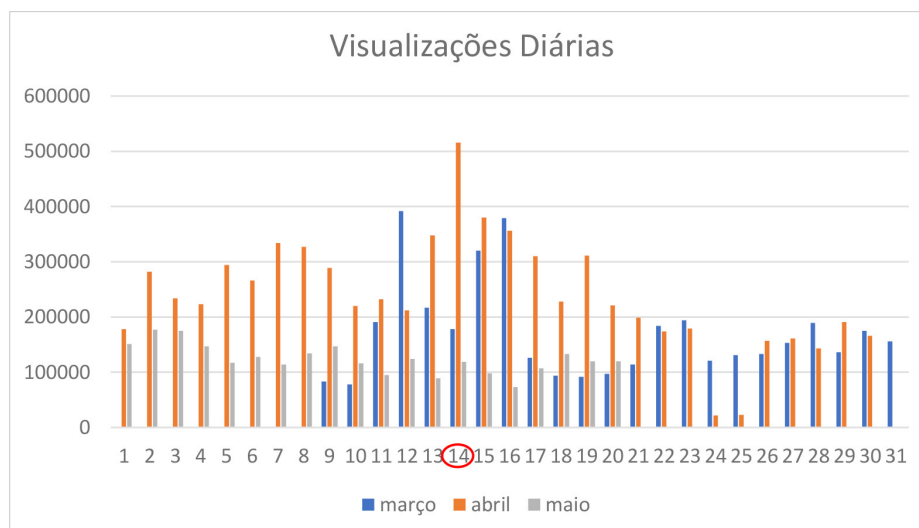
I, o mês de abril apresentou um total de 59 277 diversas reações, destacando-se o *like* com 40 813 ações preferidas. Com valores apurados em segundo lugar identifica-se o mês de março, evidenciando um total de 26 478 reações, das quais 17 049 correspondem ao *emoji like*. Já o mês de maio, refletiu valores globais mais baixos com um total de 23 937 reações e de 15 993 *likes*.

Gráfico I: Reações expressas às conferências de imprensa da Direção Geral da saúde, na página do Facebook dessa Entidade. Fonte: elaboração pelos autores.



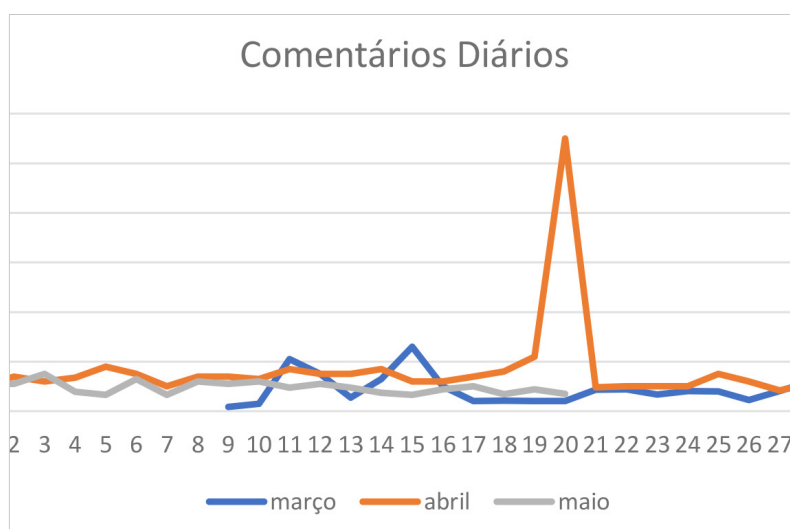
Relativamente às visualizações diárias das conferências, como evidenciado no gráfico II, pode-se constatar uma forte afluência nos dias 13 a 17 de abril. A conferência de imprensa com mais visualizações foi a transmitida no dia 14 de abril com o máximo de 516 000, como se evidencia no gráfico II, a seguir apresentado.

Gráfico II: Visualizações diárias das conferências de imprensa da Direção Geral da saúde, na página do Facebook dessa Entidade. Fonte: elaboração pelos autores.



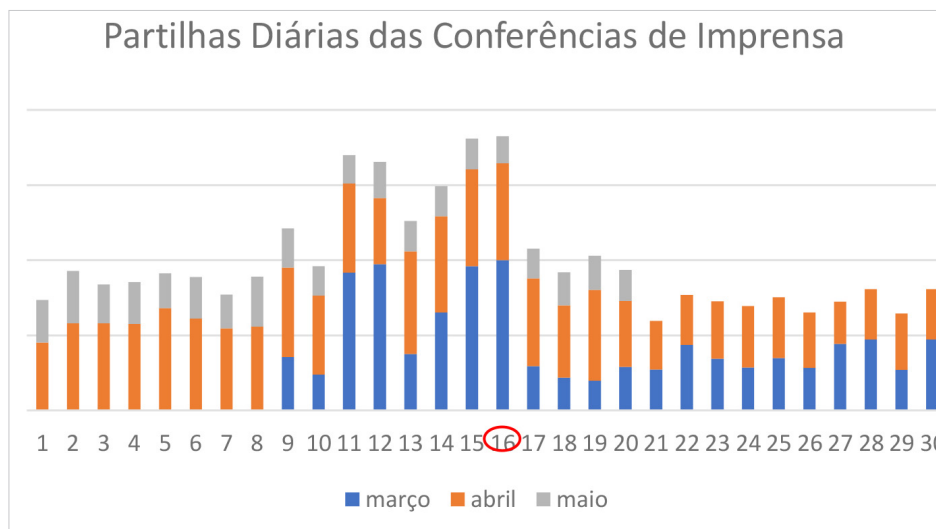
O presente estudo não se focou na análise do conteúdo dos comentários, mas dentro do objetivo geral, foram contabilizados a totalidade de comentários concebidos, diariamente, a cada emissão de conferência de imprensa, para a aferição global da interatividade ocorrida. Neste âmbito, e como comprovado no gráfico III, destacou-se o dia 20 de abril, com um total de 11 000 comentários. De realçar que a média diária de comentários, em abril, foi de 1 642.

Gráfico III: Comentários diários às conferências de imprensa da Direção Geral da saúde, na página do Facebook dessa Entidade. Fonte: elaboração pelos autores.



Relativamente à interatividade relacionada com as partilhas, existiu, ao longo do período em estudo, uma enorme solidariedade de partilha de informação, no caso, partilha das conferências. Contudo, o dia em que tal facto se revelou com um número acima da média foi no dia 16 de março de 2020. Neste dia, as partilhas efetuadas ascenderam as 1 000.

Gráfico IV: Partilhas Diárias das conferências de imprensa da Direção Geral da saúde, na página do Facebook dessa Entidade. Fonte: elaboração pelos autores.



Se nos debruçarmos sobre as partilhas das conferências, apurando as somas e as médias mensais, é contabilizável, como demonstra a Tabela I, que o mês de abril, mais uma vez, superou toda a interatividade. Neste âmbito, apresentou-se com 15 014 partilhas mensais, tendo uma média diária de 500. Seguiu-se-lhe o mês de março e, por fim, o mês de maio.

Tabela I: Partilhas Mensais das conferências de imprensa da Direção Geral da saúde, na página do Facebook dessa Entidade. Fonte: elaboração pelos autores

| Partilhas Mensais das Conferências | março | abril | maio |
|---|--------------|--------------|-------------|
| Soma | 10476 | 15014 | 4761 |
| Média Diária | 455 | 500 | 238 |

Conclusões

Com a observação desenvolvida, desde o dia 9 de março de 2020 (primeira emissão das Conferências de Imprensa transmitida em direto na página do *Facebook* da Direção Geral da Saúde) até ao dia 20 de maio de 2020, e analisando os resultados dos gráficos, conclui-se que a interatividade da população, de um modo global, se manifestou proeminente. Com a evidência do número de visualizações e de partilhas, permite concluir-se o interesse que os cidadãos mostraram em se manterem informados, concedendo credibilidade à comunicação das fontes oficiais da saúde.

Podemos inferir que as conferências de imprensa emitidas na página do *Facebook* da Direção Geral da Saúde, promoveram implicações e práticas sociais, mensuradas pela interatividade proeminente, demonstrando o interesse dos cidadãos no assunto e na propagação da informação, espelhado no elevado número de reações, partilhas e visualizações.

O mês de abril, coincidente com a quarentena obrigatória, foi o mês em que a toda a interatividade (visualizações, reações e partilhas) se revelou com índices superiores ao restante período, em observação do presente estudo. Sendo um mês expressivo contabilizando-se uma média diária de duzentas e trinta e nove mil cento e oitenta e sete (239 187) visualizações das conferências. Tendo reagido a cada publicação cinquenta e nove mil duzentos e setenta e sete (59 277) utilizadores do *Facebook*, sendo o *like* a reação preferida por quarenta mil oitocentos e treze (40 813) pessoas.

Com o desenvolvimento do presente estudo ficou patente a máxima da Comunicação de Risco, em que se potencializando a capacidade do público de agir, este poderá converter-se num parceiro eficaz na prevenção e mitigação da pandemia. O interesse em partilhar cada publicação das conferências de imprensa é revelador do interesse na informação rececionada e no interesse na disseminação da informação por quem lhes seja próximo.

A observação e análise à dinâmica da interatividade das Conferências de Imprensa da

Direção Geral de Saúde publicadas no *Facebook* durante a pandemia, exposta nesta investigação, emergiu de uma projeção focada, também, no *feedback* emanado da Direção Geral da Saúde, de acordo com as respostas a um pequeno questionário, onde se pretendia obter conhecimento da motivação que incitou a Direção Geral da Saúde a transmitir em direto na rede social *Facebook* as conferências de imprensa durante o estado de pandemia; se a referida entidade determinou critérios de interação com os utilizadores do *Facebook*, no sentido de responderem, ou não, aos comentários expressos, ou ainda, tentarmos entender o motivo pelo qual as conferências de imprensa deixaram de ser transmitidas em direto na página do *Facebook* a partir do dia 20 de maio de 2020.

O referido questionário, após alguns contactos, foi submetido via email para o gabinete de comunicação daquela entidade. No entanto, não obtivemos qualquer resposta. Por esse motivo, o estudo poderia ter tido uma dimensão mais profícua e com uma análise mais aprofundada, designadamente ao conteúdo dos comentários e demais interações geradas entre utilizadores e gestor(es) da página do *Facebook* da Direção Geral da Saúde e vice-versa. Nessa vertente poder-nos-ia ter ajudado a compreender a importância desta opção de comunicação de crise. Contudo, o estudo foi, apenas, desenvolvido de modo autónomo, pela impossível disponibilidade de resposta, por parte da Direção Geral da Saúde.

Referências

- Arriaga, M. T., Ângelo, R., Gaspar, R., Espassandim, T., & Leiras, G. (2020). *Princípios orientadores para comunicação de riscos e crise, baseados na percepção de riscos - Doença*. Lisboa: Direção Geral da Saúde. Disponível em: <https://covid19.min-saude.pt/wp-content/uploads/2020/03/Principios-Orientadores-Comunicac%CC%A7a%CC%83o-Crise-2020-.pdf>
- Bardin, L. (1977/1995). *Análise de Conteúdo*. Lisboa: Edições 70. Tradução de Luís Antero Reta e Augusto Pinheiro. (Obra original publicada em 1977)
- Berners-Lee, T. (2010). Long Live the Web: A Call for Continued Open Standards and Neutrality. *Scientific American*. Disponível em: <https://www.scientificamerican.com/article/long-live-the-web/>
- Câmara, R. H. (2013). Análise de conteúdo: da teoria à prática em pesquisas sociais aplicadas às Organizações. *Revista Interinstitucional de Psicologia*, 6 (2), pp. 179-191. Disponível em: <http://pepsic.bvsalud.org/pdf/gerais/v6n2/v6n2a03.pdf>
- Castells, M. (2004). Afterword: why networks matter. Em H. McCarthy, & P. M. (Edits), *Network Logic Who governs in an interconnected world?* (pp. 220-225.). London: Demos. Disponível em: <https://www.demos.co.uk/files/networklogic.pdf>
- Ferreira, L. B., Torrecilha, N., & Machado, S. H. (2012). A Técnica de Observação em Estudos de Administração. *XXXVI Encontro ANPAD*. Rio de Janeiro: Disponível em: http://www.anpad.org.br/admin/pdf/2012_EPQ482.pdf
- Finuras, P. (2011). *Gestão Intercultural-Pessoas e carreiras na era da globalização*. Lisboa: Edições Sílabo
- Garcia-Perdomo, V., & et.al. (2018). To Share or Not to Share. *Journalism Studies*. pp. 19:8, 1180-1201, DOI: 10.1080/1461670X.2016.1265896
- Lévy, P. (1999). *Cibercultura*. S. paulo: Editora 34. Trad. Carlos Irineu da Costa
- Luvizotto, C. K., & Ribeiro-Sena, K. E. (2019). Comunicação Pública e Redes Sociais - Uma convergência necessária. *Razão e Palavra*, 22 (3_102), pp. 77-95. Disponível em: <http://www.revistarazonypalabra.org/index.php/ryp/article/view/1260>
- Martins, M. L. (2011/2012). Média digitais: hibridez, interatividade, multimodalidade. *Revista de Comunicação e Linguagem* (p. 43/44). Lisboa: Centro de Estudos de Comunicação e Linguagem
- Martins, M. L. (2018). Os países lusófonos e o desafio de uma circum-navegação tecnológica. *Comunicação e Sociedade*, vol.34., pp. 87-101. DOI: 10.17231/comsoc.34 (2018).2937
- MCNamara, C. (1999). General Guidelines for Conducting Interviews. *Free Management Library*. Minneso. Disponível em: <https://managementhelp.org/businessresearch/interviews.htm>
- Minayo, M. (2007). O desafio do conhecimento. Pesquisa qualitativa em saúde. *Ciência & Saúde Coletiva*, p. 406
- OMS. (2018). *Comunicação de riscos em emergências de saúde pública: um guia da OMS para políticas e práticas em comunicação de risco de emergência*. Genebra: OMS. Licença: CC BY-NC-SA 3.0 IGO. ISBN 978-92-4-855020-1
- Premadasa, H. K., Rathnayaka, K. T., Thiranagama, W., & Walpita, C. N. (2018). Remodeling the educational usage of Facebook. *Educ Inf Technol* (2019) 24, pp. 41-61. <https://doi.org/10.1007/s10639-018-9759-6>
- Ramos, M. N. (2012). Comunicação em saúde e interculturalidade : perspectivas teóricas, metodológicas e práticas. *RECIIS - R. Eletr. de Com. Inf. Inov. Saúde*, v.6, n.4, pp. 1-19. DOI: 10.3395/reciis.v6i4.672pt
- Reynolds, B., & Seeger, M. (2005). Crisis and Emergency Risk Communication as an integrative model. *Journal of Health Communication*, pp. 43-55. DOI: <https://doi.org/10.1080/10810730590904571>
- Rupesh, N., & al. (2019). Influenza-Related Communication and Community Mitigation Strategies: Results From the 2015 Pandemic Influenza Readiness Assessment. *SAGE Journals*, 338-343. Disponível em: <https://journals.sagepub.com/doi/pdf/10.1177/1524839919826582>
- Santiago, I. d., & Miguel, J. P. (2017). Comunicação em Saúde: Conceito. Em I. d. Coord., & J. P. Miguel, *Comunicação em Saúde Pública: Conceitos, estratégias e planos para mais ganhos em saúde | Actas da I Conferência*. Lisboa: Edições Esgotadas. Disponível em: https://repositorio.ul.pt/bitstream/10451/27211/4/Comunicacao_saude.pdf
- Silva, M. T., & et. al. (2017). Audiências e cross-media: estudo de padrões de consumo de notícias em Portugal. *Estudos em Comunicação*, nº 25, vol. 1, pp. 177-199. DOI: 10.20287/ec.n.25.v1.a11
- Silva, T. M., Teixeira, T. d., & Freitas, S. M. (2015). Ciberespaço: uma nova configuração do ser no mundo. *Psicologia em Revista*, V. 21, nº 1, pp. 176-196. DOI: <https://doi.org/10.5752/P.1678-9523.2015V21N1P176>
- Silveira, P., & Amaral, I. (2020). Notícias e públicos na era dos novos media: percepções e dinâmicas de consumo em rede. *Comunicação Pública (online)*, p. SI <http://journals.openedition.org/cp/7618>; DOI: <https://doi.org/10.4000/cp.7618>
- Teixeira, J. (2004). Comunicação em saúde: relação técnicos de saúde - utentes. *ovas Didáticas*, Vol. 22, nº 3, pp. 615-620. Disponível em: <http://www.scielo.mec.pt/pdf/aps/v22n3/v22n3a21.pdf>
- Vaughan, E., & Tinker, T. (2009). Effective health risk communication about pandemic influenza for vulnerable populations”, *American Journal of Public Health*. *American Journal of Public Health | Supplement 2, Vol 99, No. S2*, pp. 324-336 DOI: 10.2105/AJPH.2009.162537
- Virilio, P. (2001). Entretien avec Paul Virilio. *Le Monde de l'Éducation*, 294, pp. 135-138