

## Comunicação pública e qualidade da informação em tempos de pandemia de covid-19: um estudo sobre os boletins epidemiológicos publicados pela Prefeitura de Frutal, Minas Gerais

Public communication and quality of information in times of covid-19 pandemic: a study on the epidemiological bulletins published by Municipality of Frutal, Minas Gerais

Comunicación pública y calidad de la información en tiempos de pandemia de covid-19: un estudio sobre los informes epidemiológicos publicados por la Municipio de Frutal, Minas Gerais

*Ariane Barbosa Lemos<sup>1,a</sup>*

[ariane.lemos@uemg.br](mailto:ariane.lemos@uemg.br) | <https://orcid.org/0000-0002-2050-3655>

<sup>1</sup> Universidade do Estado de Minas Gerais. Frutal, MG, Brasil.

<sup>a</sup> Doutorado em Ciência da Informação pela Universidade Federal de Minas Gerais.

### RESUMO

A pesquisa em que se baseia este artigo apresenta uma discussão de fronteira entre as temáticas comunicação pública e qualidade da informação. Assumiu como objeto de estudo as edições do boletim epidemiológico com dados da transmissão do novo coronavírus, publicadas em um dos canais oficiais digitais da Prefeitura Municipal de Frutal, cidade localizada no Triângulo Mineiro, estado de Minas Gerais. Com os objetivos de analisar não só o conteúdo dos boletins epidemiológicos, para discutir as práticas de comunicação pública empregadas no período estudado, mas também os atributos de qualidade da informação presentes no produto informacional, foi feito um monitoramento das postagens realizadas por ela, no Facebook, de abril de 2020 a abril de 2022.

**Palavras-chave:** Comunicação pública; Qualidade da informação; Covid-19; Boletins epidemiológicos; Prefeitura de Frutal.

### ABSTRACT

This article bases on research presenting a border discussion between the themes of public communication and information quality. The research took as its object of study the editions of the epidemiological bulletin containing data on the transmission of the new coronavirus, published on one of the official digital channels of Prefeitura Municipal de Frutal (Municipality of Frutal), a municipality located in Triângulo Mineiro, a

region in the state of Minas Gerais, Brazil. Aiming to analyze not only the content of the epidemiological bulletins to discuss the public communication practices employed at the time studied, but also the attributes of information quality found in the informational product, a monitoring of the posts published by that town council on Facebook from April 2020 to April 2022 was done.

**Keywords:** Public communication; Information quality; Covid-19; Epidemiological bulletins. Prefeitura de Frutal.

## RESUMEN

Este artículo se basa en una investigación que presenta una discusión fronteriza entre los temas de la comunicación pública y la calidad de la información. Toma como objeto de estudio las ediciones del informe epidemiológico con datos sobre la transmisión del nuevo coronavirus, publicado en uno de los canales digitales oficiales de la Prefeitura Municipal de Frutal (Municipio de Frutal), ciudad ubicada en Triângulo Mineiro, una región en el estado de Minas Gerais, Brasil. Con el objetivo de analizar el contenido de los informes epidemiológicos para discutir las prácticas de comunicación pública empleadas en el período estudiado, así como los atributos de calidad de la información presente en el producto informativo, ha sido hecho un seguimiento de las publicaciones de informes del mencionado ayuntamiento en el Facebook de abril de 2020 hasta abril de 2022.

**Palabras clave:** Comunicación pública; Calidad de la Información; Covid-19; Informes epidemiológicos; Prefeitura de Frutal.

---

## INFORMAÇÕES DO ARTIGO

**Este artigo compõe o Dossiê Gestão da informação e da comunicação em saúde.**

### Contribuição dos autores:

Concepção e desenho do estudo: Ariane Barbosa Lemos.  
Aquisição, análise ou interpretação dos dados: Ariane Barbosa Lemos.  
Redação do manuscrito: Ariane Barbosa Lemos.  
Revisão crítica do conteúdo intelectual: Ariane Barbosa Lemos.

**Declaração de conflito de interesses:** não há.

**Fontes de financiamento:** a pesquisa contou com recursos do Edital 06/2021 – Programa de Bolsas de Produtividade em Pesquisa da Universidade do Estado de Minas Gerais (PQ/UEMG).

**Considerações éticas:** não há.

**Agradecimentos/Contribuições adicionais:** Universidade do Estado de Minas Gerais.

**Histórico do artigo:** submetido: 18 jul. 2022 | aceito: 16 nov. 2022 | publicado: 17 mar. 2023.

**Apresentação anterior:** não há.

**Licença CC BY-NC atribuição não comercial.** Com essa licença é permitido acessar, baixar (*download*), copiar, imprimir, compartilhar, reutilizar e distribuir os artigos, desde que para uso não comercial e com a citação da fonte, conferindo os devidos créditos de autoria e menção à Reciis. Nesses casos, nenhuma permissão é necessária por parte dos autores ou dos editores.

## INTRODUÇÃO

A pesquisa qualitativa, ora apresentada, utiliza o método exploratório para identificar e analisar ações de comunicação praticadas por uma instituição pública. Parte do pressuposto de que quanto maior a circulação de informações, exemplificada pelas publicações nas redes sociais digitais, maior o interesse do cidadão nos temas relacionados à administração pública, promovendo a participação popular. O estudo insere-se no contexto da pandemia de covid-19 e busca investigar divulgações oficiais feitas pela Prefeitura de Frutal, cidade que compõe uma das sete microrregiões do Triângulo Mineiro que, por sua vez, é parte de uma das mesoregiões do estado de Minas Gerais. Para tanto, a pesquisa discute conceitos vinculados à literatura da comunicação pública e da qualidade da informação.

Matos (2019, p. 44) ressalta que a “[...] boa comunicação das instituições públicas requer transparência, qualidade dos serviços oferecidos e respeito ao diálogo”. Por esse motivo, concorda com Duarte (2009), ao afirmar que a prática não pode ser vista apenas como um processo transmissivo e unilateral. “Esta percepção redutora está ligada à frequente ausência de espaços de interlocução entre as instituições e seus públicos, o que se agrava com o caráter manipulador de algumas ações de comunicação de certas instituições políticas.” (MATOS, 2019, p. 44). Para a autora, a participação da sociedade é essencial para que a comunicação pública de fato ocorra.

A temática da qualidade da informação estabelece pontos de contato com a comunicação pública exatamente por sua função de oferecer ao público, logo aos cidadãos, informação de qualidade. Nesses termos, os atributos de acessibilidade, interpretabilidade, utilidade e credibilidade (WANG; REDDY; KON, 1995) são visitados, bem como seus desdobramentos em estudos posteriores (DE SORDI, 2008; AROUCK, 2011).

A partir de um mapeamento do uso de canais digitais oficiais de comunicação da administração municipal frutalense, tem-se a análise do boletim epidemiológico divulgado na rede social Facebook. Boletins dessa natureza são publicações de caráter técnico-científico elaborados pelos órgãos oficiais de saúde com determinada periodicidade com o objetivo de monitorar e investigar doenças específicas. A técnica de análise de conteúdo (SAMPAIO; LYCARIÃO, 2021) foi aplicada para a verificação das informações contidas nos boletins publicados no período de abril de 2020 a abril de 2022.

Ao fim do estudo, observa-se que a comunicação pública ocorre com a abertura de canais para a proposição de ações do executivo municipal, oferecendo um acompanhamento dos casos de covid-19 na cidade. No entanto, não há qualquer estímulo ao estabelecimento de uma cultura cidadã participativa. Além disso, o estudo infere que atributos como formato e localizabilidade (meio), credibilidade e veracidade (conteúdo) e utilidade e valor informativo (uso) caracterizam as edições do boletim analisado.

## COMUNICAÇÃO PÚBLICA: INTERLOCUÇÃO DEMOCRÁTICA

O debate acerca do conceito de comunicação pública está presente na obra de autores e autoras como Brandão (2006), Duarte (2009), Matos (2009, 2019), Kunsch (2019) e Koçouski (2012), que tratam do assunto relacionado com a administração pública. Segundo Brandão (2006, p. 1), a “[...] comunicação pública é uma área que abarca uma grande variedade de saberes e atividades e pode-se dizer que é um conceito em processo de construção [...]”, desenrolando-se em um campo de amplo debate de assuntos relacionados à administração pública. Para a autora, uma forma de conceituar a comunicação pública refere-se a reconhecer a informação do órgão público direcionada ao cidadão como uma forma de manter transparência ou mesmo mostrar a ele o funcionamento da administração, bem como promover a cidadania.

Nesse entendimento, a comunicação pública deve ser um campo de troca de informações, buscando atender ao interesse da sociedade e incitar o cidadão a ter uma participação ativa nas decisões políticas que afetam a sua vida. A modalidade tem em sua base a comunicação organizacional, estabelecendo objetivos

e estratégias, mas que, através de um sistema funcional delimitado e aparelhado, foque exclusivamente o interesse público.

A comunicação pública trata de assuntos da sociedade, públicos, relacionados ao bem comum. Segundo Matos (2009, p. 6), a modalidade “deve ser entendida como um processo político de interação, no qual prevalecem a expressão, a interpretação e o diálogo construídos em uma esfera pública inclusiva e participativa”. E mesmo que seja uma transformação recente, a comunicação pública deve ser vista como um processo entre a sociedade civil e as instituições, permitindo um tipo de comunicação participativa.

Brandão (2006) explica que a comunicação pública não se restringe aos três poderes, Executivo, Legislativo e Judiciário, mas abrange também o terceiro setor, organizações com caráter político social, sem fins lucrativos, e que prestam serviços de natureza pública.

Compreende-se Comunicação Pública como um processo comunicativo das instâncias da sociedade que trabalham com a informação voltada para a cidadania. Entre elas, os órgãos governamentais, as organizações não governamentais, associações profissionais e de interesses diversos, associações comunitárias enfim, o denominado terceiro setor, bem como outras instâncias de poder do Estado como Conselhos, agências reguladoras e empresas privadas que trabalham com serviços públicos como telefonia, eletricidade etc. (BRANDÃO, 2006, p. 06).

De forma semelhante, Koçouski (2012) afirma que a comunicação pública pode ser protagonizada por atores diversos originários das esferas pública ou privada e do terceiro setor. Para a autora, o que está em jogo são os produtores/emissores de ação comunicativa e o objetivo de mobilização de temas de interesse público. Nas palavras de Koçouski (2012, p. 922),

[...] comunicação pública é uma estratégia ou ação comunicativa que acontece quando o olhar é direcionado ao interesse público, a partir da responsabilidade que o agente tem [ou assume] de reconhecer e atender os direitos dos cidadãos à informação e participação em assuntos relevantes à condição humana ou vida em sociedade. Ela tem como objetivos promover a cidadania e mobilizar o debate de questões afetas à coletividade, buscando alcançar, em estágios mais avançados, negociações e consensos.

Com essa mesma perspectiva, Duarte (2009) aprofunda-se nessa definição e argumenta que a comunicação pública deve servir diretamente aos interesses do cidadão, não se limitando apenas ao compartilhamento de informação. Dessa forma, a prática deve oferecer aos cidadãos um meio/canal para que eles possam se manifestar.

Deve incluir a possibilidade de o cidadão ter pleno conhecimento da informação que lhe diz respeito, inclusive aquela que não busca por não saber que existe, a possibilidade de expressar suas posições com a certeza de que será ouvido com interesse e a perspectiva de participar ativamente, de obter orientação, educação e diálogo (DUARTE, 2009, p. 64).

Kunsch (2019) contribui para esse debate ao problematizar a comunicação pública no contexto da era digital. A pesquisadora afirma que “as tecnologias de informação surgiram e se desenvolvem para favorecer a comunicação, o relacionamento e a participação dos cidadãos nas questões de interesse coletivo” (KUNSCH, 2019, p. 16). Por outro lado, a autora evidencia que oferecer maior rapidez de circulação da informação nem sempre é sinônimo de boa qualidade na prestação de serviços. Nesse termos, ao lado da necessidade de se criar meios de comunicação digital está o constante monitoramento e o estabelecimento do diálogo entre os atores envolvidos.

Considerando o perfil das instituições públicas, entende-se que é preciso que elas reconheçam as características das ramificações do modelo de comunicação aplicado em seu ambiente organizacional. Para tanto, tem-se a contribuição de Torquato (2013), que detalha a comunicação na administração pública

federal ao discutir sobre a imagem dos poderes Executivo, Legislativo e Judiciário. O autor preconiza quatro frentes de trabalho: a linguagem, a estrutura, o profissional e o planejamento.

Nesse último ponto, ele relaciona dez ações norteadoras para trabalhar a construção/fortalecimento/defesa da imagem de instituições públicas, a saber: 1) integração interna, promovendo o ajustamento organizacional; 2) expressão de identidade, projetando a imagem institucional com credibilidade; 3) valores, alimentando a cultura organizacional; 4) cidadania, resguardando o direito do cidadão à informação; 5) assessoria estratégica, promovendo o alinhamento dos discursos institucionais; 6) pesquisa, mapeando interesses sociais; 7) educativa, tornando-se fonte de informações e orientações para os cidadãos; 8) política, compartilhando mensagens e democratizando o poder; 9) social, integrando os grupos através do diálogo em torno no mesmo ideal; e 10) ética, colocando-se como um instrumento a serviço da verdade (TORQUATO, 2013).

A exposição feita nesta seção correspondente à comunicação pública serve de suporte teórico para o estudo da publicização das informações sobre as infecções de covid-19 feita por meio de edições oficiais do boletim epidemiológico da prefeitura estudada. A seção a seguir explora a aproximação entre as áreas de comunicação e de saúde, nas quais está concentrado um conjunto de conhecimentos importantes no que diz respeito a fazer chegar, junto à população, informação de qualidade sobre a situação da transmissão da doença no município.

## COMUNICAÇÃO E SAÚDE: INTERFACE DA INFORMAÇÃO DE QUALIDADE

Para Araújo e Cardoso (2007), é preciso explicitar as diferentes concepções de informação, comunicação e educação no contexto histórico das políticas de saúde. Neste sentido, é essencial dar visibilidade à atuação do Sistema Único de Saúde (SUS). Em linhas gerais, o SUS é considerado um dos maiores e mais complexos sistemas de saúde pública do mundo. Ele foi criado em 1988, por meio da promulgação da Constituição Federal, proporcionando

[...] o acesso universal ao sistema público de saúde, sem discriminação. [...] A gestão das ações e dos serviços de saúde deve ser solidária e participativa entre os três entes da Federação: a União, os estados e os municípios. A rede que compõe o SUS é ampla e abrange tanto ações quanto os serviços de saúde. Engloba a atenção primária, média e alta complexidades, os serviços urgência e emergência, a atenção hospitalar, as ações e os serviços das vigilâncias epidemiológica, sanitária e ambiental e a assistência farmacêutica (BRASIL, 2020b).

No que diz respeito à segurança sanitária do país, foi criada, em 2003, a Secretaria de Vigilância em Saúde (SVS), área estratégica ligada ao Ministério da Saúde (MS) para o fortalecimento e a ampliação das ações de vigilância epidemiológica.

Entre suas ações estão incluídos os programas nacionais de combate à dengue, à malária e a outras doenças transmitidas por vetores; o Programa Nacional de Imunização; a prevenção e o controle de doenças imunopreveníveis, como o sarampo, o controle de zoonoses; e a vigilância de doenças emergentes. A SVS também agrega importantes programas nacionais de combate a doenças como tuberculose, hanseníase, hepatites virais, DST e aids. Agora, todas as ações de prevenção e controle de doenças estão reunidas na mesma estrutura, possibilitando uma abordagem mais integrada e eficaz (BRASIL, 2020c).

Um dos instrumentos de vigilância criados pela SVS são os boletins epidemiológicos cuja função primordial é a de “promover a disseminação de informações relevantes qualificadas, com potencial para contribuir com a orientação de ações em Saúde Pública no país” (BRASIL, 2020b). Ainda de acordo com informações da pasta:

No Boletim Epidemiológico são publicadas descrições de monitoramento de eventos e doenças com potencial para desencadear emergência de Saúde Pública; análises da situação epidemiológica de doenças e agravos de responsabilidade da SVS; relatos de investigação de surtos e de outros temas de interesse da Vigilância em Saúde para o Brasil. (BRASIL, 2020a).

No contexto histórico, a pesquisa assinada por Jesus (2018) faz uma análise dos primeiros boletins epidemiológicos produzidos pelo MS. No caso, trata-se da publicação de dados referentes ao HIV/aids, na década de 1980, quando a doença ainda era desconhecida pela comunidade médica. De forma semelhante, dados importantes sobre doenças arbovirais, a exemplo de epidemias de dengue, também são divulgados nesses boletins.

Sobre isso, Araújo (2012, p. 54) descreve que “[...] a comunicação tem sido vista como um conjunto de instrumentos para disseminação da voz institucional, quase sempre configurando um rol de instruções sobre como a população deve agir em relação aos problemas de saúde”. Portanto, é possível afirmar que esse tipo de publicação é útil para o repasse de informações aos cidadãos, para pesquisas na área e, ainda, para a definição de políticas públicas.

Este estudo entende que os boletins epidemiológicos podem ser avaliados sob a perspectiva da qualidade da informação, uma vez que podem ser vistos como um tipo de produto informacional. Uma das formas de se compreender a informação considera o seu vínculo com “[...] as pessoas que a detêm, procuram, utilizam, desenvolvem ou compartilham; apresenta natureza tácita e direcionada aos aspectos subjetivos da informação” (SPENDER, 2001 *apud* DE SORDI, 2008, p. 30).

Assim como estabelece De Sordi (2008), há estudos que se dedicam a analisar e reconhecer dimensões da qualidade da informação presente em serviços e produtos informacionais, a partir da identificação de aspectos subjetivos e objetivos, “sejam características relacionadas à informação propriamente dita ou aquelas relacionadas a seu uso.” (DE SORDI, 2008, p. 31). O estudo de Arouck (2011), por exemplo, contribui ao levantar mais de uma centena de atributos da informação, então organizados em três categorias, apresentando-se como um desdobramento dos atributos de acessibilidade, interpretabilidade, utilidade e credibilidade propostos por Wang *et al.* (1995).

Para Arouck (2011), a qualidade da informação de um produto ou serviço de informação pode ser averiguada por meio dos seguintes atributos: (1) meio: tempestividade, clareza, acessibilidade, legibilidade, concisão, formato, localizabilidade, tempo de resposta, aparência, mensurabilidade, ordem, quantidade, segurança, simplicidade, singularidade e volume; (2) conteúdo: precisão, completude, atualidade, confiabilidade, coerência, credibilidade, validade, abrangência, correção, imparcialidade, inequivocidade, logicidade e veracidade; e (3) uso: pertinência, utilidade, suficiência, compreensibilidade, importância, significância, compatibilidade, conveniência, interpretabilidade, relevância e valor informativo.

## Contexto da pandemia de covid-19

No fim de 2019, na cidade chinesa de Wuhan, surgiu um novo tipo de coronavírus, denominado por cientistas de SARS-CoV-2. Causador da doença covid-19, o vírus rapidamente se alastrou pelo mundo, atingindo a população em grande escala. O primeiro caso brasileiro foi confirmado no dia 24 de fevereiro de 2020. No mês seguinte, no dia 11, a Organização Mundial da Saúde (OMS) declarou situação de pandemia no mundo. Desde então, medidas de segurança em saúde entraram em vigor e recomendações de comportamentos passaram a ser adotadas para evitar a contaminação em massa e um possível colapso na rede de saúde.

Medidas de prevenção de contaminação, como isolamento social, uso de máscaras e do álcool 70°, passaram a fazer parte da vida dos brasileiros. Mesmo assim, os números de infectados e mortos cresceram rapidamente.

Em 15 de abril de 2020, o plenário do Supremo Tribunal Federal (STF) confirmou decisão anterior que decidira que estados e municípios, no âmbito de suas competências e em seu território, poderiam adotar, respectivamente, medidas de restrições durante o estado de emergência. A decisão ainda determinou que “[...] as medidas adotadas pelo Governo Federal na Medida Provisória (MP) 926/2020 para o enfrentamento do novo coronavírus não afastam a competência concorrente nem a tomada de providências normativas e administrativas pelos estados, pelo Distrito Federal e pelos municípios.” (STF..., 2020).

Diante desse cenário, os governos estaduais e municipais passaram a decretar protocolos específicos de medidas preventivas, a partir da formação de comitês de enfrentamento à covid-19. Neste sentido, a atuação das equipes de comunicação passou a ser ainda mais crucial para se fazer chegar a toda a população as orientações oficiais e informações seguras com o intuito de promover a conscientização e, conseqüentemente, frear a rápida contaminação da população, evitando-se, assim, um colapso no sistema de saúde local. Uma das estratégias passou a ser a divulgação diária de boletins epidemiológicos, dando conta de indicadores relacionados à incidência local dos casos de covid-19 e à circulação do vírus.

O Brasil e os demais países do mundo abriram o ano de 2021 com o desafio de vacinar a população e, dessa forma, conter o agravamento da pandemia e as mutações do código genético do novo coronavírus. Ao longo dos meses de 2021 até o primeiro semestre de 2022, o Brasil viveu ondas de contágio, com períodos de estabilidade nos números de infectados, internações e mortes e outros com picos de transmissão. Também observou-se o surgimento de variantes do vírus. Tais situações mantiveram os alertas sobre a doença na pauta da agenda pública. Neste breve contexto sobre a disseminação da doença, vale dizer que o fim do estado de emergência pela pandemia da covid-19 no Brasil foi anunciado pelo Ministério da Saúde em 17 de abril de 2022.

## **METODOLOGIA**

Com base em pesquisa de natureza qualitativa, este artigo tem a proposta de analisar aspectos da comunicação pública na divulgação feita pela Prefeitura de Frutal-MG dos boletins epidemiológicos de covid-19. O procedimento metodológico utilizado caracteriza-se como um estudo de caso, que, conforme descreve Yin (2015, p. 27), é um tipo de estudo que lida “[...] com uma ampla variedade de evidências – documentos, artefatos, entrevistas e observações – além do que pode estar disponível no estudo histórico convencional”.

A técnica de coleta de dados ampara-se na pesquisa bibliográfica, com o intuito de garantir a reflexão teórica acerca do conceito de comunicação pública. Também aplica a técnica de levantamento de dados, considerando como fonte as publicações feitas na página oficial da prefeitura na rede social Facebook. A plataforma digital foi escolhida devido a alguns fatores. O primeiro deles tem a ver com a longevidade. Essa é a rede social mais antiga entre as três identificadas. Além disso, é a que acumula o maior número de seguidores. Entre os perfis oficiais da prefeitura frutalense (Instagram, Facebook e YouTube), o escolhido é aquele com o maior quantitativo de público. Na data da coleta dos dados, em 20 de maio de 2022, o Facebook registrava mais de 19 mil seguidores do perfil em pauta, enquanto o número de seguidores da administração pública em seu perfil no Instagram era de 8,3 mil.

A terceira razão tem a ver com a continuidade: a página manteve a regularidade das publicações, mesmo com a transição da administração pública, ocorrida a partir das eleições municipais em 2020. O Instagram, por exemplo, foi descontinuado, após a posse da gestão 2020-2024 e uma nova página foi criada, com as primeiras postagens feitas em janeiro de 2021. Vale dizer, ainda, que a página oficial da Prefeitura de Frutal, na internet, embora seja um repositório de todas as edições do boletim epidemiológico, não oferece espaço para o registro de interação da população. Por essa razão, não foi considerada. Por fim, essa é a essência da

terceira e última motivação que levou à escolha do Facebook como fonte de obtenção dos dados: o tipo de interação oferecida. Nessa plataforma, o público pode curtir, comentar e compartilhar as postagens.

A partir da visualização das postagens, foi realizada uma avaliação qualitativa, dinâmica importante para uma análise mais profunda dos dados. Entende-se que a análise qualitativa proporciona uma observação das narrativas construídas, das correlações com os valores mobilizados, além de uma compreensão dos aspectos da comunicação pública. Ao conteúdo dos *posts* selecionados, foi aplicada a técnica de análise de conteúdo qualitativa temática/categorial. Conforme explicam Sampaio e Lycarião (2021, p. 7),

Análise de conteúdo é uma técnica de pesquisa científica baseada em procedimentos sistemáticos, intersubjetivamente validados e públicos para criar inferências válidas sobre determinados conteúdos verbais, visuais ou escritos, buscando descrever, quantificar ou interpretar certo fenômeno em termos de seus significados, intenções, consequências ou contextos.

Ademais, conforme descrevem Sampaio e Lycarião (2021), a análise de conteúdo também pode ser aplicada para verificar mensagens postadas em redes sociais digitais, incluindo perfis de instituições públicas. Entre as vantagens, esta técnica permite o aprofundamento da análise, a redução de grandes quantidades de texto em uma descrição curta que se atenha a alguns aspectos a partir de material, que ocorrem naturalmente, sem a interferência do pesquisador, em determinado período.

O monitoramento dos *posts* considera um intervalo de dois anos – de abril de 2020 a abril de 2022 –, compreendendo as primeiras edições do boletim epidemiológico até o anúncio do fim do estado de emergência causado pela pandemia da covid-19 no Brasil, feito pelo Ministério da Saúde. Conforme dito, a coleta de dados ocorreu em 20 de maio de 2022.

## DADOS: COLETA E DISCUSSÃO

Frutal é uma cidade brasileira do estado de Minas Gerais, na região Sudeste do país. Localiza-se na microrregião homônima que integra alguns dos municípios da mesorregião do Triângulo Mineiro/Alto Paranaíba. O nome do município deve-se ao tempo de sua fundação, em 4 de outubro de 1887, quando o local era cheio de riachos e jabuticabeiras. A economia da cidade é agrícola, pois é grande produtora de abacaxi, cana-de-açúcar e grãos. Segundo dados do Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística - IBGE (2021), obtidos nesse último recenseamento, o município de Frutal tem 60,5 mil habitantes.

A presença digital da administração pública municipal se efetiva em uma *homepage* oficial – <https://www.frutal.mg.gov.br/> – com a disponibilização de *link* direto para três redes sociais: YouTube, Instagram e Facebook. A rede social YouTube foi criada em setembro de 2014 e contava com mil inscritos, até maio de 2022. No caso do Instagram, foram identificados dois perfis: Um deles, @frutal\_pmf, criado em 18 de março de 2018 e desativado em março de 2020 (2.530 seguidores) e o perfil em atividade, desde janeiro de 2021, @prefeituradefrutal, com 7,7 mil seguidores. O mais antigo dos perfis, o do Facebook, foi criado em 2013 e tem 19 mil seguidores.

O primeiro boletim epidemiológico da cidade foi publicado em 1º de abril de 2020. No *post*, uma arte simples foi acompanhada por um texto informando o número de casos investigados, confirmados, óbitos em investigação e confirmados e internações, conforme Figura 1.



Figura 1 – Boletim Epidemiológico, 04 de abril de 2020  
Fonte: Prefeitura de Frutal (2020a).

A primeira alteração no formato ocorreu em 4 de abril daquele ano, separando os casos de covid-19 com os de síndrome gripal. Após a confirmação do primeiro caso de covid-19 na cidade, em 5 de abril de 2020, a informação sobre síndrome grupal foi suprimida do boletim, deixando apenas dados sobre a incidência da doença na cidade. Um mês depois, em 5 de maio, houve uma alteração mais substancial: com o aumento dos casos e internações, o boletim passou a contar com uma divisão no número de internados, em UTI e leito clínico (ver Figura 2).



Figura 2 – Boletim Epidemiológico, 05 de maio de 2020  
Fonte: Prefeitura de Frutal (2020d).

A notícia da primeira morte por covid-19 de um morador de Frutal foi divulgada no dia 6 de maio, utilizando o *layout* antigo do boletim. O texto informava que:

SAÚDE/CORONAVÍRUS: Frutal registrou na noite desta terça-feira (04/05), a primeira morte de um paciente com Covid-19. De acordo com a Secretaria Municipal de Saúde, trata-se de um homem, de 67 anos, morador do Distrito de Aparecida de Minas. O exame e a confirmação da doença foram feitos na cidade de Barretos. O paciente era portador de

câncer no pulmão. Ele já estava internado no hospital de Barretos, quando apresentou sintomas da doença. Todos os familiares que tiveram contato com o paciente estão isolados e sendo monitorados pela Secretaria Municipal de Saúde de Frutal (PREFEITURA DE FRUTAL, 2020b).

Em 23 de julho 2020, uma nova mudança no modelo (Figura 3) com o seguinte texto explicativo:

Saúde traz modificações no BE da Covid-19 para facilitar entendimento da população.

A partir desta quinta-feira, dia 23 de julho, a Secretaria Municipal de Saúde apresenta um novo modelo de Boletim Epidemiológico, mais didático e explicativo, com o objetivo de facilitar o entendimento da população sobre a situação da Covid-19 em Frutal. O BE virá sempre acompanhado de uma legenda (abaixo) explicando o contexto de cada tópico. Nesta quinta-feira, neste novo Boletim constam mais 10 casos positivos testados nas últimas 24h, totalizando 282.

#### LEGENDA EXPLICATIVA DO BOLETIM EPIDEMIOLÓGICO:

- ➡ Total de casos positivos: Soma dos casos positivos que não evoluíram para óbito e dos óbitos confirmados por COVID-19.
- ➡ Casos recuperados: Casos confirmados de COVID-19 que receberam alta hospitalar e/ou cumpriram isolamento domiciliar (prescrito) sem intercorrência.
- Acompanhamento domiciliar (caso positivo): Casos confirmados que estão sendo monitorados em domicílio pelo profissional de saúde, na maior parte por telefone.
- ➡ Internados (caso positivo): Casos confirmados que estão internados em hospital, tanto em UTI ou em leito clínico.
- Óbitos confirmados: Óbitos confirmados para COVID-19.
- ➡ Resultados negativos: Casos que realizaram o exame Rt-PCR e obtiveram resultado negativo (descartado) + os testes rápidos realizados que obtiveram resultado negativo.
- ➡ Casos suspeitos que aguardam resultados: Casos suspeitos que realizaram o exame e aguardam resultados.
- ➡ Casos internados suspeitos: Casos que estão internados e ainda não têm a confirmação da doença.
- ➡ Óbitos em investigação: Óbito que foi realizado exame e ainda não tem a confirmação da doença.
- ➡ Casos notificados sem confirmação: Casos que foram notificados com síndromes gripais desde o início da pandemia, porém não houve realização de exames. Sendo assim, sem confirmação da doença. O paciente já cumpriu o isolamento e não possui sintomas.
- ➡ Monitoramento domiciliar: Acompanhamento de casos suspeitos (sintomáticos) que aguardam resultado de exame ou que já possuem resultado e mesmo assim necessitam do monitoramento que também abrange as pessoas que NÃO foram notificadas, porém são consideradas contatos próximos (mesmo que sem sintomas) de casos suspeitos ou confirmados. (PREFEITURA DE FRUTAL, 2020c)

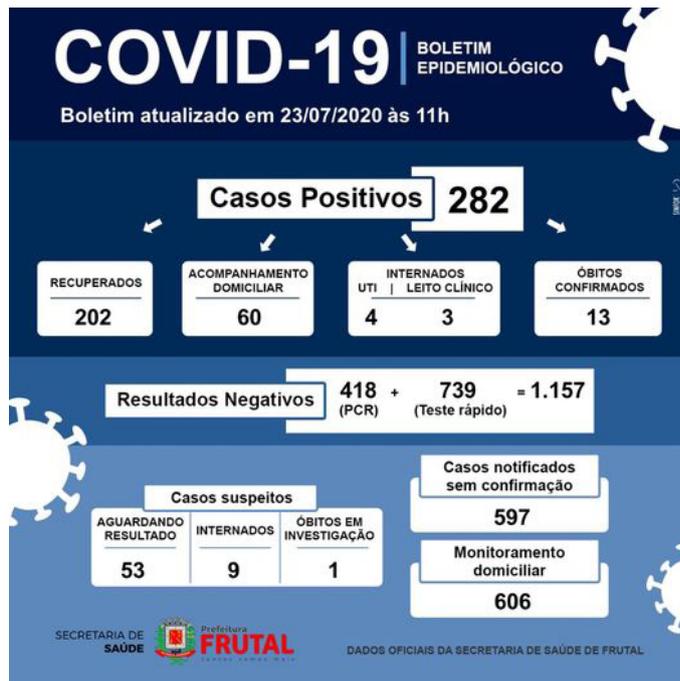


Figura 3 – Boletim Epidemiológico, 23 de julho 2020  
 Fonte: Prefeitura de Frutal (2020c).

As publicações mantiveram esse padrão de formatação ao longo do ano de 2020. Vale lembrar que, entre os dias 14 de agosto e 12 de novembro daquele ano, não houve publicações na página devido às eleições municipais de 2020. A partir de janeiro de 2021, já com a nova administração municipal eleita, o formato passou por algumas alterações para marcar a nova gestão. O tom de azul foi substituído pelo verde e a logomarca da prefeitura também foi atualizada, conforme representado na Figura 4.



Figura 4 – Boletim Epidemiológico, 05 janeiro de 2021  
 Fonte: Prefeitura de Frutal (2021).

A análise das edições do boletim indica que a mudança mais substancial em sua estética e em seu conteúdo ocorreu em 4 de abril de 2022, quando a Prefeitura de Frutal anunciou que as publicações passariam a ser feitas semanalmente, sempre às segundas-feiras. A decisão veio em decorrência da estabilidade no número de infectados, então observada. O novo *layout* trouxe variações no tom da cor verde e uma nova configuração de seções.

A postagem foi acompanhada de um texto institucional, com as seguintes justificativas:

A mudança acontece devido à diminuição do número de casos de Covid em Frutal, pelo fato de há 06 dias o município não registrar nenhum caso positivo da doença num período de 24 horas e pela redução da doença estar se mantendo já há alguns dias na cidade. Além disso, com a recomendação do Governo do Estado, a doença passa a ser de notificação compulsória como qualquer outro tipo de doença, não sendo necessários leitos específicos de Covid, uma vez que a doença caminha para um cenário de endemia e não mais de pandemia. Nesse sentido, fica a cargo do município a frequência e o formato do Boletim Epidemiológico a ser disponibilizado à população. Caso o cenário mude e seja necessário o retorno do Boletim Epidemiológico diário, o mesmo será informado oficialmente nas nossas redes sociais e da Prefeitura (PREFEITURA DE FRUTAL, 2022).

Logo na edição seguinte, divulgada no dia 11 de abril de 2022, o boletim epidemiológico passou por uma segunda reformulação, com a supressão de alguns campos (Figura 5). A versão reformulada ateu-se a apresentar o compilado dos números referentes aos “casos positivos”, “casos positivos – semana”, “internados” (UTI e leito clínico), “óbitos confirmados” e “notificações/semana”. A informação “dados oficiais da Secretaria de Saúde de Frutal”, anteriormente suprimida, voltou a ser impressa na peça de divulgação.



Figura 5 – Boletim Epidemiológico, 11 de abril de 2022  
Fonte: Prefeitura de Frutal (2022b).

À luz das ações que orientam o planejamento de comunicação direcionado à imagem de instituições públicas (TORQUATO, 2013), pode-se dizer que a publicação do boletim epidemiológico associa-se a quatro delas: a) a credibilidade; b) o direito à informação; c) a educativa e d) a ética. No primeiro caso, a divulgação dos boletins pode ser vista como uma forma de a Prefeitura de Frutal salvaguardar a sua imagem

institucional diante da população. A inserção da logomarca do executivo e, posteriormente, do acesso às suas redes sociais também demonstram a expressão institucional.

Com relação ao direito à informação, as divulgações feitas pela equipe de comunicação da prefeitura permitem aos cidadãos terem acesso a informações institucionais, na tentativa de promover transparência na divulgação dos dados de transmissão da covid-19 e dos casos ocorridos. Já com a ação educativa, os boletins cumprem uma função de fonte de educação, com a transmissão de conteúdos informativos acerca dos casos registrados na cidade. Dessa forma, a administração municipal procura orientar, esclarecer e ensinar o cidadão sobre assuntos de interesse público. Por fim, a ação ética transparece no intuito de os boletins serem um instrumento a serviço da verdade, a partir da circulação de informações confiáveis, coletadas pela Secretaria de Saúde de Frutal.

Com relação aos eixos da comunicação pública problematizados por Duarte (2009) – transparência, acesso, interação e ouvidoria social –, a análise dos boletins indica que a administração pública se preocupa em prestar contas sobre os atendimentos feitos e a evolução da doença. No caso do acesso, disponibilizar os boletins na rede social digital é uma facilidade para se obter informações. Apesar disso, essa ação deve ser somada a outras, potencializando a circulação das informações contidas nos boletins.

Por outro lado, os eixos interação, com a promoção de diálogo entre a instituição pública e a sociedade, e ouvidoria social, com interesse em saber a opinião pública para o atendimento dos anseios da comunidade, não foram observados na análise. Embora não seja o objetivo do estudo, neste momento, investigar a interação dos seguidores da página – curtidas e comentários – uma verificação preliminar indica que a prefeitura não respondeu aos comentários registrados nas postagens nem promoveu qualquer tipo de interação com os cidadãos que seguem a rede social.

Por fim, há de se comentar os atributos da qualidade da informação do boletim epidemiológico divulgado pela prefeitura de Frutal. No que se refere à categoria meio, as edições são formatadas de forma padronizada e acessíveis à população, já que ficam disponíveis em canais digitais oficiais e gratuitos. Os dados são mensuráveis e localizados, apresentando a incidência da doença na cidade. Sobre a categoria conteúdo, observa-se a atualidade, com a divulgação de edições diárias e, posteriormente, alteradas para semanal. Por se tratar de dados coletados e organizados pela Secretaria Municipal de Saúde, há de se observar os atributos de veracidade, validade, correção e confiabilidade. Por outro lado, os atributos correspondentes ao uso são percebidos na pertinência dos dados divulgados, que são de utilidade pública e com alto valor informativo.

## **CONSIDERAÇÕES FINAIS**

A partir da publicização dos boletins epidemiológicos no perfil oficial da Prefeitura de Frutal-MG, no Facebook, a pesquisa buscou contribuir para o entendimento sobre o papel das redes sociais digitais como agentes políticos no processo democrático responsável pela transmissão de informações de interesse público. Além disso, buscou identificar atributos que atestem a qualidade da informação do produto informacional da área da saúde, o boletim epidemiológico com dados da transmissão da covid-19.

A partir da análise da divulgação do boletim epidemiológico, percebe-se o interesse em constituir canais de acesso referentes à atuação do executivo municipal, servindo diretamente aos interesses do cidadão, garantindo uma espécie de prestação de contas sobre o acompanhamento dos casos de covid-19 na cidade, confirmando tratar-se de uma ferramenta da comunicação pública. No entanto, não foi observado o estímulo de cultura participativa nas decisões políticas, promovendo a cidadania e ampliando o exercício democrático, da mesma maneira como preconiza a comunicação pública. Além disso, o estudo atestou atributos que garantem que o boletim tem qualidade de informação. Entre os atributos estão o de formato e localizabilidade (meio), credibilidade e veracidade (conteúdo) e utilidade e valor informativo (uso).

Diante da imprevisibilidade de uma nova situação de insegurança sanitária, contar com um diagnóstico crítico sobre estratégias de comunicação implementadas para a divulgação de dados do novo coronavírus é útil para tomada de decisão em eventos futuros. De certa maneira, a limitação da pesquisa está em não realizar uma análise da interação das pessoas com as postagens feitas, registradas por meio de curtidas e comentários. Curiosamente, esta limitação apresenta-se como uma potencialidade para estudos futuros. Com essa continuidade de estudos, será possível identificar e discutir tendências da comunicação pública contemporânea e nos meios institucionais, bem como sua influência na criação/redefinição de valores e práticas de comunicação relacionadas à saúde e à observância da qualidade da informação.

## REFERÊNCIAS

- ARAÚJO, Inesita Soares de. As mídias, as instituições de saúde e a população: convergências e divergências na comunicação sobre a prevenção da dengue. **Organicom**, São Paulo, v. 9, n. 16-17, 2012. DOI: <https://doi.org/10.11606/issn.2238-2593.organicom.2012.139128>. Disponível em: <https://www.revistas.usp.br/organicom/article/view/139128>. Acesso em: 13 jan. 2023.
- ARAÚJO, Inesita Soares de; CARDOSO, Janine Miranda. **Comunicação e saúde**. Rio de Janeiro: Editora Fiocruz, 2007.
- AROUCK, Osmar. Atributos de qualidade da informação. *In*: ENCONTRO NACIONAL DE PESQUISA EM CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO, 12., out. 2011, Brasília, DF. **Anais [...]**. Brasília, DF: Enancib, 2011. Disponível em: <http://enancib.ibict.br/index.php/enancib/enancibXII/paper/view/874>. Acesso em: 13 jan. 2022.
- BRANDÃO, Elizabeth Pazito. Usos e significados do conceito comunicação pública. *In*: ENCONTRO DOS NÚCLEOS DE PESQUISA DA INTERCOM, 6., 4-9 nov. 2006, Porto Alegre. **Anais [...]**. São Paulo: Intercom, 2006. Disponível em: <http://www.portcom.intercom.org.br/pdfs/38942022201012711408495905478367291786.pdf>. Acesso em: 04 maio 2022.
- BRASIL. Ministério da Saúde. **Sistema Único de Saúde: estrutura, princípios e como funciona**. Brasília: DF: Ministério da Saúde, 2020a. Disponível em: <https://www.gov.br/saude/pt-br/assuntos/saude-de-a-a-z/s/sus>. Acesso em: 13 jan. 2023.
- BRASIL. Ministério da Saúde. **Boletins epidemiológicos**. Brasília, DF: Ministério da Saúde, [2020b]. Disponível em: <https://www.gov.br/saude/pt-br/centrais-de-conteudo/publicacoes/boletins/boletins-epidemiologicos>. Acesso em: 31 maio 2022.
- BRASIL. Ministério da Saúde. **Sobre as SVS**. Brasília, DF: Ministério da Saúde, c2022. Disponível em: <https://www.gov.br/saude/pt-br/composicao/svs>. Acesso em: 16 jan. 2023.
- COSTA, Pollyana Galvão; GOMES, Denise Cristina Ayres. Comunicação pública em tempos de pandemia: análise da página da Secretaria de Estado da Saúde (SES) do Maranhão no Instagram. *In*: CONGRESSO BRASILEIRO DE CIÊNCIAS DA COMUNICAÇÃO, 43., 1-10 dez. 2020, *on-line*. **Anais [...]**. São Paulo: Intercom, 2020. Disponível em: <https://www.portalintercom.org.br/anais/nacional2020/resumos/R15-2008-1.pdf>. Acesso em: 13 jan. 2023.
- DE SORDI, José Osvaldo. **Administração da informação: fundamentos e práticas para uma nova gestão do conhecimento**. São Paulo: Saraiva, 2008.
- DUARTE, Jorge. Instrumentos de Comunicação Pública. *In*: DUARTE, Jorge (org.). **Comunicação Pública: Estado, Mercado, Sociedade e Interesse Público**. São Paulo: Atlas, 2009, p. 59-71.
- INSTITUTO BRASILEIRO DE GEOGRAFIA E ESTATÍSTICA (IBGE). **Cidades e estados**. [Rio de Janeiro]: IBGE, [2021]. Disponível em <https://www.ibge.gov.br/cidades-e-estados/mg/frutal.html>. Acesso em: 31 maio 2022.
- JESUS, Alan de. **Investigação de informação e comunicação: o boletim epidemiológico como dispositivo interdisciplinar de saúde**. 2018. Dissertação (Mestrado em Informação e Comunicação em Saúde) – Instituto de Comunicação e Informação e Tecnológica em Saúde, Fundação Oswaldo Cruz, Rio de Janeiro, 2018.

KOÇOUSKI, Marina. **A comunicação pública face ao dever estatal de informar. Pra não dizer que não falei das flores: estudo de caso do Incra-SP.** 235 f. 2012. Dissertação (Mestrado em Teoria e Pesquisa em Comunicação) – Escola de Comunicações e Artes, Universidade de São Paulo, São Paulo, 2012. Disponível em: <https://www.teses.usp.br/teses/disponiveis/27/27152/tde-17052013-133211/pt-br.php>. Acesso em: 13 jan. 2023.

KUNSCH, Margarida Maria Krohling. Introdução. In: KUNSCH, Maria Margarida. **Comunicação pública, sociedade e cidadania** (org.). São Caetano do Sul: Difusão Editora, 2019. p. 13-19.

MATOS, Heloiza Helena Gomez de. A Comunicação Pública no Brasil e na França: desafios conceituais. In: COLÓQUIO BRASIL-FRANÇA DE CIÊNCIAS DA COMUNICAÇÃO, 9., Curitiba, 4-7 set. 2009. **Anais [...]**. São Paulo: Intercom, 2009. Disponível em: <http://www.intercom.org.br/papers/nacionais/2009/resumos/R4-3060-1.pdf>. Acesso em: 13 jan. 2023.

MATOS, Heloiza. A comunicação pública na perspectiva da teoria do reconhecimento. In: KUNSCH, Margarida Maria Krohling (org.). **Comunicação pública, sociedade e cidadania**. São Caetano do Sul: Difusão, 2019. p. 39-59.

PREFEITURA DE FRUTAL. **Covid-19: boletim epidemiológico**. Frutal, 4 abr. 2022. Instagram @prefeituradefrutal. Disponível em <https://www.instagram.com/p/Cb817uwrQGV/>. Acesso em 12 abr. 2022.

SAMPAIO, Rafael Cardoso; LYCARIÃO, Diógenes. **Análise de conteúdo categorial: manual de aplicação**. Brasília, DF: Enap, 2021.

STF reconhece competência concorrente de estados, DF, municípios e União no combate à Covid-19. **Portal do STF**, Brasília, DF, 15 abr. 2020. Disponível em <https://portal.stf.jus.br/noticias/verNoticiaDetalhe.asp?idConteudo=441447&ori=1>. Acesso 30 maio 2022.

TORQUATO, Gaudêncio. **Tratado de comunicação organizacional e política**. 2. ed. rev. e ampl. São Paulo: Cengage Learning, 2013.

WANG, Richard Y.; REDDY, M. P.; KON, Henry B. Toward quality data: An attribute-based approach. **Decision Support Systems**, [s. l.], v. 13, n. 3-4, p. 349-372, 1995. DOI: [https://doi.org/10.1016/0167-9236\(93\)E0050-N](https://doi.org/10.1016/0167-9236(93)E0050-N). Disponível em: <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/0167923693E0050N>. Acesso em: 12 jan. 2022.

YIN, Robert. **Estudo de caso: planejamento e métodos**. 5. ed. Porto Alegre: Bookman, 2015.