

## **As Interfaces da Comunicação Pública no Gerenciamento De Crise: A Pandemia do Novo Coronavírus no Brasil<sup>1</sup>**

Mayra Dias da Silva<sup>2</sup>

### **Resumo**

O trabalho propõe uma reflexão acerca das práticas comunicacionais em tempos de crise, trata-se de uma pesquisa qualitativa exploratória de análise e interpretação. Cujo o objetivo é apresentar as interfaces da Comunicação Pública segundo Habermas (1997), para avaliar o gerenciamento da pandemia do novo Coronavírus no Brasil, sob a ótica das Relações Públicas. O cenário de incertezas promove a intensa circulação midiática a fim de conscientizar o público, mas em contrapartida, também favorece disputas de narrativas com a produção de *fake news*. A partir do conceito de desinformação Wardle (2017), surge a necessidade de explicitar os desafios e estratégias de comunicação no debate científico, governamental e organizacional. Ao que se pode notar tais conteúdos influenciam as decisões dos cidadãos, sendo, portanto, fundamental o dever público na transparência e responsabilidade social.

### **Palavras-chave**

Comunicação Pública; Crise; Coronavírus; Relações Públicas

### **Introdução**

Em 23 de janeiro de 2020, a Organização Mundial de Saúde - OMS decretou o alerta sobre o novo Coronavírus e meses depois a pandemia impactou o cotidiano da população mundial. A catástrofe sanitária culminou em mudanças socioculturais, desafiando o sistema democrático brasileiro, o que demanda planos urgentes diante de circunstâncias tão incertas. Não é à toa que os cidadãos procuram no imediatismo das mídias respostas para sanar seus dilemas, destacando-se aqui a importância da Comunicação Pública no gerenciamento de crise.

Faz-se necessário pensar a comunicação como o centro de apoio da vigilância epidemiológica, políticas sociais e o combate a desinformação. Boaventura de Souza Santos declara que “o tempo político e midiático condiciona o modo como à sociedade contemporânea se apercebe dos riscos que corre” (SANTOS, 2020, p. 22). Isso se dá através dos fluxos informacionais nos diferentes setores que contemplam o dever público, quando visam solucionar conflitos e mapear oportunidades para promover o bem-estar coletivo.

---

<sup>1</sup> Trabalho apresentado no Espaço de Graduação 1 - Monografias e Iniciação Científica, atividade integrante do XV Congresso Brasileiro Científico de Comunicação Organizacional e de Relações Públicas.

<sup>2</sup> Graduanda do curso de Relações Públicas na Universidade Federal de Alagoas, mayradiasss@gmail.com.

Sendo assim, esta monografia apresenta uma pesquisa qualitativa exploratória de caráter descritivo e explicativo, que tem como ponto de partida a inquietação em saber de que forma os estudos na Comunicação Pública refletem o seu papel frente aos obstáculos impostos pela pandemia. Sendo assim, as técnicas metodológicas de análise e interpretação visam “organizar e sumariar os dados para responder ao problema de pesquisa, “[...] tem como objetivo a procura de sentido mais amplo das respostas, o que é feito mediante sua ligação a outros conhecimentos anteriormente obtidos” (GIL, 1994, p.166).

A começar pela revisão bibliográfica do conceito de Comunicação Pública, nos desdobramentos da Teoria da Ação Comunicativa de Habermas (1997), discutiu-se o gerenciamento de crise. À luz das Relações Públicas, foram mensurados os efeitos da pandemia identificando as peculiaridades do contexto brasileiro e a capacidade de respostas dos gestores nas práticas que pretendem ou não evitar os índices alarmantes como consequência também de conteúdos distorcidos. Conforme Wardle e Derakhshan (2017), estas disputas de narrativas se estabelecem pela repercussão de enunciações falsas (*fake news*) nas plataformas digitais que podem ser intencionalmente prejudicial.

Nesta perspectiva, os resultados apontam os desafios e estratégias da Comunicação Pública nas interfaces que envolve a ciência, o governo e as organizações no enfrentamento a pandemia. O cenário exige novas formas de raciocínio social, sobretudo, no aparato do Estado para garantia dos direitos aos cidadãos, checagem das notícias e incentivo a ciência. É preciso avaliar se o plano de contingência traduz a compreensão social da crise o que resultaria em políticas públicas assertivas. De tal forma pode-se dizer que, entre erros e acertos a atualidade nos traz grandes aprendizados acerca dos dilemas morais, bem como enfatiza a necessidade de uma gestão cada vez mais participativa.

Enquanto as evidências científicas estimulam o isolamento social, as medidas de higiene e o plano de vacinação para frear o número de contágios pelo novo Coronavírus. Há uma tensão no Governo Federal percebida por orientações controversas e conflitos de interesse entre a equipe que compõe o Gabinete de Crise criado pelo presidente Jair Bolsonaro. Do mesmo modo, estas turbulências afetam a comunicação organizacional tanto no ambiente interno quanto no ambiente externo. Além de tudo, sua atuação na esfera pública determina a imagem perante seus públicos e a população em geral.

As considerações finais permite construir um panorama situacional da crise, pelo viés da Comunicação Pública e das Relações Públicas a partir das campanhas de conscientização. Além do esclarecimento sobre os riscos dos argumentos falaciosos ou manipulados que influenciam decisões individuais reverberando no âmbito coletivo. Dessa forma, espera-se com este trabalho apresentar uma investigação das práticas comunicacionais na pandemia através de um conjunto de reflexões importantes para as discussões acadêmicas e sociais.

### **Comunicação Pública em Tempos de Crise: Uma Tragédia na Saúde Mundial**

Os estudos de Comunicação Pública apresentam conceitos diferentes de acordo com o contexto em que o tema é abordado, isso porque tais ideias caracterizam as demandas que se estabelecem na relação entre o Estado, as Instituições e a Sociedade Civil. A centralidade dos debates não se restringe a uma única área de atuação profissional, sendo assim o intuito é gerar informações de qualidade a partir do entendimento de que as responsabilidades públicas não são exclusivas dos governos, mas sim de toda a população.

A Teoria da Ação Comunicativa<sup>3</sup> de Habermas (1997), considera a linguagem como instrumento de trocas argumentativas e reflexivas pelo qual se busca o consenso. A consciência participativa nas negociações dos atores sociais potencializam decisões mais justas para o interesse comum, portanto o autor destaca o fato de que os indivíduos na sua vida privada também estão imersos na esfera pública:

O fato de o cidadão ser também responsável pela cogestão do Estado tem implicações que ultrapassam a esfera das relações políticas, na medida em que fortalecem o tecido de articulações entre os próprios cidadãos e colocam na pauta de discussões questões que, mesmo sendo originárias da esfera privada, interferem no modo de vida da coletividade. (HABERMAS, 1997, p.30).

Desde a Revolução Industrial (1760-1840), quando a exploração dos operários impulsionou o movimento sindicalista e alcançou a imprensa, a cidadania sofre mudanças e começa a ser entendida como eixo da Comunicação Pública pela participação no livre acesso às informações que garantem os direitos e deveres do povo. Já no Brasil, o conceito ganhou força no século XX com o crescimento da indústria, políticas populares, o processo de redemocratização pós-ditadura e as manifestações sociais.

---

<sup>3</sup> Na Teoria da Ação Comunicativa, Habermas argumenta que só a partir da comunicação é possível transformar os aspectos objetivos, subjetivos e sociais do mundo como forma de fazer com que todos os envolvidos deliberem sobre os interesses públicos.

O advento tecnológico das últimas décadas possibilitou avanços dos meios de comunicação, ampliando a necessidade de dialogar sobre os assuntos públicos nas multiplataformas. A globalização propõe novas formas de interação e recursos para a produção de conteúdo digital, mas em contrapartida este bombardeio de informações dificulta a identificação das fontes confiáveis. A atualidade exige transparência, responsabilidade e humanização, por isso o Estado possui um papel importante na legitimação democrática ao estabelecer padrões mais adequados para engajamento da sociedade.

A comunicação humana reside na ideia de partilhar mensagens e que, portanto, representa uma via de mão dupla na qual o indivíduo é um decodificador ao recriar novos sentidos. Mais tarde, os estudos incluíram o *feedback*<sup>4</sup> sendo um elemento fundamental que rompe a estrutura linear dos sistemas (matematizada)<sup>5</sup> para interferir na cena. Nesta perspectiva, o autor Jorge Duarte (DUARTE, 2009, p.59) pontua os princípios da Comunicação Pública: a) privilegiar o interesse público em relação ao privado ou corporativo; b) centralizar o processo no cidadão; c) tratar a comunicação como um diálogo; d) adaptar instrumentos às necessidades, possibilidades e interesses públicos; e) assumir a complexidade da comunicação, tratando-a como um todo.

A Constituição Federal Brasileira de 1988 no seu artigo 5º diz que, “todos têm direito a receber dos órgãos públicos informações de seu interesse particular, ou de interesse coletivo ou geral, que serão prestadas no prazo da lei, sob pena de responsabilidade...” Já o artigo 37, afirma que a publicidade “deverá ter caráter educativo, informativo ou de orientação social”. Além do mais, na sociedade global a comunicação passou a ser vista como uma estratégia capaz de minimizar os impactos negativos que organizações e até mesmo populações podem sofrer.

Para uma comunicação eficaz, as redes formais e informais têm potencial agregando valor em projetos de desenvolvimento que formulam propostas a fim de atender às demandas cívicas do cotidiana e diante dos eventos mais críticos. Em tempos de crise é possível analisar de que maneira um problema alcança os públicos, influenciando na construção de suas opiniões e propondo ações para restabelecer os vínculos. Mas afinal o que é crise? A palavra crise do grego *krisi* descreve situações adversas que ocorrem inesperadamente gerando prejuízos e incertezas em decorrência de atitudes negligenciadas, atos criminosos ou fenômenos naturais.

---

<sup>4</sup> O termo feedback vem do inglês, na junção de feed (alimentar) e back (de volta). Pode ser entendido como o ato de realimentar, dar resposta a uma atitude ou comportamento.

<sup>5</sup> Teoria matemática da comunicação refere-se a transmissão das mensagens desenvolvida por Claude Elwood Shannon e Warren Weaver, centrando sua atenção mais na eficiência do processo comunicativo do que na sua dinâmica.

O processo tem a ver com a impressão (imagem) que a sociedade produz sobre o fato negativo, pois quanto mais se vive na exposição midiática, maior é a ameaça contra a credibilidade (reputação). Os efeitos irão depender das respostas concedidas, no qual o modelo de Relações Públicas criado por Grunig (2009), simétrico bidirecional<sup>6</sup>, propõe uma compreensão técnica da realidade para definir estratégias frente à crise. Por essa razão, o descontrole não deve comprometer o trabalho de analisar o cenário, alinhar os discursos, prestar todo o apoio aos envolvidos e aplicar ações para uma mudança estrutural que supere o acontecido.

- Pandemia, mídia e *fake news*

A contaminação pelo Sars-CoV-2 (inglês: severe acute respiratory syndrome coronavirus 2, conhecido como novo Coronavírus) começou na China em novembro de 2019, na cidade de Wuhan capital da província de Hubei, entretanto poucas semanas depois já alcançava todos os continentes. A tragédia expressa grandes índices de mortalidade que ultrapassam 3 milhões de vítimas, daí a importância de corroborar com as evidências científicas em um esforço mútuo para a adoção dos protocolos de higiene, isolamento social e a urgência no plano de vacinação.

No Brasil, os primeiros casos surgiram em março de 2020, desde então o país sofre os impactos da pandemia que se potencializam diante das debilidades do Sistema Único de Saúde - SUS e da desigualdade social que assola os brasileiros há anos. A falta de liderança expõe um contexto problemático de polarização na reprodução de discursos controversos ao comprometer a capacidade de resposta. De modo a perceber que, a atualidade emerge na esfera pública não apenas como um debate para a tomada de decisão, mas também tem sido um espaço de tensões morais na saúde, política, economia.

A pandemia chega trazendo medo e o anseio por informações que possam esclarecer a avalanche de dúvidas, nesse lugar de incertezas, a comunicação é o elo das mediações entre os indivíduos em suas tentativas processuais. Tal circunstância apresenta-se como um desafio que conduz a opinião pública no gerenciamento de crise, mas ao mesmo tempo precisa lidar com as contradições que se propagam no imediatismo das mídias tradicionais (televisão, rádio, impresso) e digitais (portais de notícias, redes sociais e blogs).

Tanto a cobertura da imprensa quanto as interações virtuais promovem audiência para fazer chegar as mensagens aos públicos, dessa forma, percebe-se que a dimensão entre os parâmetros

---

<sup>6</sup> O modelo simétrico bidirecional valoriza a percepção da importância dos públicos e atua de forma social para ter o seu apoio, os envolvidos na vivência organizacional tem voz nas decisões e os seus objetivos são levados em consideração.

sociais, tecnológicos e linguísticos influencia comportamentos. O grande problema é que o bombardeio de mensagens, sobretudo no meio on-line, não garante a veracidade dos conteúdos compartilhados tendo em vista a disseminação de notícias falsas, Diante do colapso sanitário, o Diretor-Geral da Organização Mundial da Saúde - OMS afirmou “nós não estamos apenas combatendo uma epidemia; nós estamos combatendo uma infodemia da desinformação.” (GHEBREYESUS, 2020).

A infodemia descreve o crescimento exponencial de informações, sejam elas genuínas ou não, associadas a um assunto específico como na pandemia. Tornando-se comum a reprodução de *fake news* quanto à origem do vírus, formas de contágios e supostos tratamentos que têm colocado a vida dos cidadãos em risco. Quando o discurso é intencionalmente criado (impostor, manipulado ou fabricado) com o objetivo de prejudicar ou tirar vantagem, surge então o processo de desinformação. Segundo Braga (2018), as *fake news* se camuflam para quem as recebe como um recorte alterado de uma circunstância real, em alguns casos alicerçadas na ideia de pós-verdade<sup>7</sup>.

Na era das novas tecnologias qualquer pessoa conectada à internet transforma-se em um sujeito ativo, pois, conforme Kotler, Kartajaya e Setiawan (2017) o usuário produz e consome conteúdos simultaneamente. É por trás desta realidade que, se compreende a necessidade de exercer a transparência e a responsabilidade social como critério de fontes genuínas. Ao refletir sobre o dever do Estado e das Instituições nas melhorias de acesso para a divulgação do conhecimento científico e redes deliberativas. Busca-se, a partir disso, uma estrutura ética que favorece os relacionamentos a começar pelos fluxos informacionais que orientam o planejamento de políticas públicas mais assertivas.

A pandemia em curso exige a administração dos recursos, bem como requer atenção aos processos interacionais que se constituem na produção de sentido promovendo avanços ou tensões. Apesar dos prejuízos já constatados nesta cena, pode-se evitar estragos maiores pela reversão do quadro retomando o controle por meio das práticas comunicacionais que envolvem o gerenciamento da crise. Considerando antes tudo, a análise situacional que permeia as interfaces da Comunicação Pública nos desafios e estratégias do debate científico, governamental e organizacional.

---

<sup>7</sup> A pós-verdade define a situação na qual os fatos objetivos têm menos influência do que a subjetividade das impressões pessoais, apelos emocionais e crenças moldando a opinião pública.

## O Protagonismo Científico

A ciência produz conhecimentos sistemáticos baseadas em metodologias que promovem soluções e/ou reflexões para atender as demandas sociais, este aprendizado não pode limitar-se a classe intelectual, sendo fundamental a democratização informacional. Os cientistas precisam ter apoio da mídia para divulgar suas pesquisas nas multiplataformas, pelo simples fato de que os indivíduos têm direito ao acesso as descobertas científicas que irão impactá-los. Os estudos contemplam a população quando por intermédio dos meios de comunicação, o conteúdo está disponível em uma linguagem acessível.

A Comunicação Pública identificada na ciência se configura como um “espaço substancial de mediação e diálogo entre a academia e a sociedade” e abrange “diferentes atores sociais dos mais variados ambientes.” (MANSO, 2015, pg.1). A consolidação científica tem um papel vital nas estratégias para o controle da pandemia e a longo prazo permitirá uma leitura crítica dos interesses na esfera pública. Diante da crise sanitária, pesquisadores do mundo todo buscam incansavelmente decifrar os enigmas do novo Coronavírus com a esperança da imunização através das vacinas. No entanto, vale salientar que, os estudos continuam e levam tempo até garantir resultados definitivos para comunicá-los de forma responsável.

Destacando-se aqui duas questões que envolvem as discussões acerca da ciência na pandemia, a primeira delas é a comunicação científica caracterizada pela troca de informações entre os pares (pesquisadores ou especialistas) e suas publicações em periódicos na construção de novos saberes. Já a segunda, diz respeito à divulgação científica que ultrapassa os espaços acadêmicos, fazendo-se imprescindível decodificar os conteúdos veiculados para alcançar os cidadãos nas plataformas de audiência.

Entretanto, informações equivocadas disputam a legitimidade da ciência e se reproduzem instantaneamente na *Web* seja por interesses ideológicos, comerciais ou pela ingenuidade dos desesperados. Algumas destas narrativas são versões semelhantes aos discursos científicos, mas baseadas em estudos incompletos sem nenhuma comprovação, conhecidas como *fake science*. As conclusões precipitadas geram falsas promessas porque não suprem as expectativas do públicos, a exemplo do uso não recomendado de hidroxicloroquina, ivermectina e azitromicina que podem causar efeitos colaterais severamente danosos à saúde. Portanto, cabe aos órgãos nacionais e internacionais arquitetar táticas universais e debater com a população sobre a importância de seguir os modelos clínicos e epidemiológicos fundamentados na ciência.



Ao que tudo indica, a crise apresenta a vulnerabilidade de uma sociedade “desmemoriada” em relação as catástrofes anteriores e negligente quanto aos cuidados necessários na pandemia atual, que também manifesta o despreparo de alguns líderes políticos. Além do mais, o cenário brasileiro é um dos mais graves devido à falta de investimentos e o atraso para avaliar as contribuições científica, sem falar nos desafios do SUS (falta de leitos, equipamentos reduzidos e superlotação). O fracasso das políticas públicas científicas resulta em especulações incabíveis, neste sentido torna-se prioridade mudanças estruturais com o incentivo aos programas de pesquisa e avanços na saúde.

Qualquer resposta falha ou tardia compromete a urgência do retorno, por essa razão o compromisso dos produtos noticiosos se estende a toda sociedade negociando seus interesses para o bem comum no planejamento, coordenação e propagação de informações confiáveis. A conjuntura evidencia que o papel da comunicação na ciência depende do seu reconhecimento social, a começar pelo trabalho das assessorias junto às instituições de pesquisa estabelecendo um relacionamento com a imprensa e a popularização dos portais de periódicos<sup>8</sup>. Deve haver, portanto, uma parceria sólida entre os cientistas e os comunicólogos na produção dos conteúdos.

Na história contemporânea acreditava-se no conceito Antropoceno, criado pelo químico holandês Paul Crutzen ao descrever a atividade humana como a força dominante no planeta terra. Isso porque, parte da comunidade global considerava que o indivíduo é totalmente autônomo e capaz de transformar a natureza, no entanto a pandemia revelou a fragilidade da sociedade diante de um inimigo invisivelmente potente. Seria, então, o que se chama de Viroceno? Esse panorama desafia o Estado, as organizações e os cidadãos a cooperarem com a ciência para a vigilância contínua diante do novo Coronavírus.

A tensão marcada pelo confronto de ideias no gerenciamento da crise, revela a baixa educação científica na esfera pública brasileira. Somente agora em meio a emergência, há passos lentos, o país assume o peso da responsabilidade e o papel dos pesquisadores na linha de combate contra a pandemia. Tendo como ponto imediato, comunicar o direito a melhores condições de vida a partir da democratização dos conhecimentos para minimizar os efeitos da pandemia e influenciar novos hábitos positivos.

---

<sup>8</sup> Os periódicos são sites na internet projetados para avaliar, organizar e publicar trabalhos científicos de várias áreas do conhecimento.



## A Voz do Governo Federal

Desde o período Clássico na Grécia Antiga, o filósofo Aristóteles já explorava a retórica<sup>9</sup> apropriando-se de palavras adequadas nas estratégias persuasivas a fim de convencer o outro. O caminhar da humanidade tem demonstrado a importância e a utilidade do discurso com tais características, para que sejam coerentes e convincentes. Isso parece ser mais requerido, especialmente, durante catástrofes mundiais, uma vez que nessas situações os públicos buscam explicações nas falas “autorizadas” dos líderes políticos.

A comunicação governamental na pandemia, perpassa pela construção de uma agenda pública para divulgar os boletins epidemiológicos, planos de ação e esclarecer sobre as medidas adotadas. Apesar de todo o caos, as declarações equivocadas defendidas por alguns dirigentes do Governo Federal subestimam as evidências científicas e ignoram os dilemas sociais. Durante a primeira onda de contágio no Brasil, em 2020, o Presidente da República ironizou os sintomas do vírus associando a doença a uma mera “gripezinha”. Assim como, em seus pronunciamentos oficiais e lives nas redes sociais reprovou o excesso de cuidados alegando que seriam uma histeria coletiva trazendo prejuízos irreversíveis a economia.

A justificativa reiterada é de que as medidas mais restritivas do isolamento social como *lockdown*<sup>10</sup> instaura o colapso econômica, porém ao invés de proporcionar o diálogo para direcionar políticas públicas ao Sistema Único de Saúde – SUS e às classes desfavorecidas, tal argumento valoriza o capital em detrimento da defesa pela vida. Na arte da eloquência, os discursos impactantes relativizam a pandemia e a vacinação baseando-se em crenças pessoais que distorcem os fatos. Quando na verdade, cabe às autoridades implementar um plano de contingência coerente e prestar apoio a sociedade.

Para cada descoberta uma posição contrária que reage agressivamente aos pensamentos de quem não apoia totalmente a voz Governo Federal. O tom informal na construção de uma imagem populista, reforça a polarização ideológica proferindo ataques à imprensa, cientistas, infectologistas e políticos. Do mesmo modo, as *fake news* geram ruídos dificultando a análise do que é real e impondo maiores desafios no gerenciamento da crise. Não é à toa que o próprio presidente Jair Bolsonaro compartilha mensagens deturpadas nas redes sociais, o que nos leva

---

<sup>9</sup> A retórica é um conjunto de técnicas do período Clássico na Grécia Antiga, que constituem a arte do bem dizer, da eloquência e da boa oratória.

<sup>10</sup> O *lockdown* é o bloqueio total ou confinamento, designado como um protocolo de isolamento que impede o movimento de pessoas em locais considerados não essenciais.

a crer que a situação é ainda mais preocupante, isso porque perde-se tempo para solucionar os transtornos causados pela desinformação

A imprensa (nacional e internacional) estampa notícias que permitem dizer que, de modo alarmante, é recorrente o constrangimento entre o presidente e os governos estaduais e municipais para efetivar as normas de segurança freando a propagação do vírus em cada região. Não por acaso, no epicentro da pandemia, o Governo Federal passou por turbulências com a demissão dos ministros da saúde, educação e justiça. Parece evidente que as opiniões pessoais se estabeleçam como veracidade, e ganham destaque em detrimento a razão óbvia no dever de orientar bem a população.

O apelo emocional para mobilizar seus defensores e o ataque que confronta as resistências opostas são falas fundamentadas em suposições ou insinuações, assim questionadas pela falta de coerência. Por diversas vezes, Jair Bolsonaro ironizou a cobertura jornalística na contagem das vítimas fatais utilizando a expressão “TV Funeral” e declarou indiferença quanto ao número de mortos no Brasil com a seguinte frase: “E daí? Lamento. Quer que eu faça o quê?” Segundo Habermas (2003), é preciso aplicar mecanismos de interação do Estado com o povo através da responsabilidade social na participação e decisão daqueles que sofrem seus efeitos. À medida que, a esfera pública exige processos comunicativos da linguagem simbólica que buscam o entendimento racional, coletivo e humanizado.

A Comunicação Pública no âmbito governamental não pode se transformar em uma arena para disputas de narrativas, tampouco criar conspirações que justifiquem discursos violentos entre os movimentos de direita e esquerda. Pretende-se verdadeiramente, despertar o sentimento cívico alcançando toda população e não somente atribuir privilégios a elite, o que envolve o compromisso público no relacionamento com as diferentes mídias. Assim também, é a forma legítima do governo levar ao conhecimento do cidadão às informações acerca da crise.

É papel da administração pública, na sua ampla visibilidade, promover uma comunicação norteada pelos princípios éticos que conduzem as políticas públicas para gerir os impactos da pandemia. De modo a analisar, deliberadamente, as oportunidades impostas pela globalização e encarar o desafio de esclarecer as divergências que marcam a pandemia. Cujas finalidades, não pode ser a simples exposição de opiniões, mas sim a necessidade de desenvolver referências confiáveis aos fatos divulgados e uma escuta sensível às interrogações da sociedade.

## **As Organizações e Seu Lugar de Fala**

Já a Comunicação Pública definida como organizacional assume o diálogo perante a sociedade, porque cada vez mais os públicos estão atentos aos vínculos que se estabelecem com as organizações nas relações formais e informais. Sendo assim, o planejamento deve ser guiado por uma política de comunicação integrada na responsabilidade em conciliar os objetivos internos, processos administrativos, expectativas institucionais e as demandas sociais.

A esfera pública está localizada entre o Estado e a Sociedade Civil perpassando pelos interesses organizacionais que em alguma medida também promovem o debate em torno do bem-estar coletivo. Portanto, não há como investigar as nuances da comunicação organizacional ignorando o contexto social, cultural, político e econômico. Gonçalves (2013) explica a importância de entender todos esses meios:

De forma simples, o mundo da vida pode ser compreendido como o conjunto de conhecimentos culturais e normas sociais; inclui todas as normas espontâneas referentes à família, moral, religião, etc. É no mundo da vida que as relações intersubjetivas se organizam intuitivamente, onde ocorrem as problematizações e discussões práticas que podem ou não levar à discussão de valores morais (GONÇALVES, 2013, p.183).

A comunicação das organizações públicas, privadas ou do terceiro setor visam articular o controle das atividades rotineiras, fluxos informacionais, mecanismos de governança e a projeção de sua imagem. Por essa razão, a pandemia é uma crise global que influencia a vivência organizacional sendo fundamental redirecionar, capacitar e delegar tarefas assegurando as condições de saúde física e mental aos públicos internos e externos. Para tanto, as competências de Relações Públicas têm sido uma ferramenta eficaz na gestão de relacionamentos no nível operacional, tático e estratégico.

Quando a Organização Mundial da Saúde - OMS deu o alerta sobre o novo Coronavírus que sem precedentes se alastrava pelos países, as empresas começaram a repensar sua atuação. A grande diferença é que não previam uma crise a nível mundial atingindo ao mesmo tempo todos os públicos envolvidos na cena organizacional, desde os diretores até os clientes/usuários dos mais diversos setores. Boa parte dos negócios fecharam as portas com a interrupção dos serviços não essenciais, em contrapartida outras poucas organizações aumentaram bruscamente sua demanda visto que seus produtos ou serviços são indispensáveis.

Ao passo que, de alguma forma, essas organizações precisaram se reinventar diante da vigilância epidemiológica, certamente a comunicação organizacional representa um ativo

valioso que influencia a opinião pública. Antes de divulgar qualquer mensagem é importante prezar pela transparência, confiança e ser claro acerca do que se sabe com base nas descobertas científicas. Mesmo sem a garantia de um futuro próspero devido o impacto na economia e instabilidade do mercado brasileiro, a disposição das lideranças deve fortalecer a credibilidade impulsionando a consciência coletiva de seus públicos. O que significa dizer que, faz-se necessário implementar planos de enfrentamento ao vírus, combate à desinformação e o mapeamento de oportunidades no cenário atual.

O ciclo pesquisar-planejar-agir-avaliar é uma constante na realidade organizacional e no gerenciamento de crise, visto que o imediatismo não pode sobrepor a verdade dos fatos. A propagação do novo Coronavírus é uma tragédia em larga escala que ameaça à saúde e tende a desestabilizar a população, portanto as organizações precisam manter o estado de calma no sentido de dialogar, adotar as medidas de segurança e evitar o desespero ou a negligência reforçada pelas informações equivocadas. Espera-se com isso, que as organizações deliberam abertamente com seus *stakeholders*<sup>11</sup> para compreender os efeitos desta catástrofe sanitária expondo também suas fragilidades, só assim será possível adaptar-se ao cenário.

A sociedade tem sede por informação e desse modo se apega principalmente as palavras dos líderes, autoridades e especialistas, prestando atenção até mesmo na linguagem corporal. Daí surge a importância da comunicação dirigida, iniciada por uma conversa franca com os colaboradores a fim de articular o comitê de crise, se apropriar dos recursos tecnológicos e desenvolver um discurso coerente. Neste sentido, as Relações Públicas auxiliam os públicos a entender e superar o quadro crítico aplicando técnicas comunicacionais e a humanização dos relacionamentos. Sobre as atividades de RP, Kunsch (2009) acredita que:

Hoje, pode-se dizer que os estudos são mais abrangentes e contemplam muitos assuntos em uma perspectiva mais ampla, como análise de discurso, tomada de decisão, poder, aprendizagem organizacional, tecnologia, liderança, identidade organizacional, globalização e organização, entre outros. (KUNSCH, 2009, p.75)

Em meio ao plano de imunização, ainda não há como afirmar quando o novo Coronavírus desaparecerá. Até lá o fenômeno epidemiológico revela incógnitas, mas o foco continua sendo a saúde o que requer o distanciamento social e o uso de equipamentos de proteção individual nas atividades cotidianas. O vírus produz agravantes, inclusive nas arquiteturas

---

<sup>11</sup> Os *stakeholders* são as partes envolvidas nas práticas organizacionais e administrativas, o que também se denomina como públicos de interesse.

organizacionais, portanto a necessidade é atuar de maneira ágil e sensível diante dos problemas que se impõem por um período indeterminado. Um difícil processo para a tomada de decisão que também costuma envolver cortes de despesas, suspensão de contratos, programas de remanejamento e demissões inesperadas.

Entre março de 2020 e o primeiro semestre de 2021, o Brasil vive pela segunda vez o ápice de contaminação com mais de 400.000 mortos. Vale salientar ainda que, uma parte da sociedade negligencia o caos promovendo aglomerações, mas por outro lado muitos brasileiros não podem ficar em casa e arriscam suas vidas para ter o que comer enquanto o auxílio emergencial pago pelo Governo Federal é insuficiente. Mas será que o país não aprendeu a lição? O que as organizações podem fazer para orientar seus públicos? Para além da operacionalidade, compreende-se a capacidade organizacional de proporcionar uma comunicação empática para compartilhar e vivenciar os valores pautados na responsabilidade social pela percepção positiva de sua imagem.

### **Conclusão**

Este estudo é um recorte das práticas comunicacionais na pandemia do novo Coronavírus no Brasil, dedicando-se a investigar o papel da Comunicação Pública em tempos de crise. O impacto de ordem global afeta todos os níveis da sociedade, pois, apesar de ter como vetor principal a saúde, também movimentou a agenda econômica e política. Aqui foram expostos os agravantes que perpassam pelos entraves no SUS, vulnerabilidade social, e sobretudo, a intensa propagação de *fake news* como um risco para desinformação no país.

A Comunicação Pública representa o processo de transparência e a promoção da cidadania, sendo assim realizou-se uma análise situacional do gerenciamento da crise sob a perspectiva das Relações Públicas. As discussões vão desde os efeitos da pandemia até os desafios e estratégias adotadas no plano de emergência, considerando que a velocidade na disseminação de informações nas mídias não acompanha a qualidade. Isso se dá porque, ao mesmo tempo em que as campanhas informativas ganham visibilidade orientando o público acerca dos protocolos de segurança, a infodemia é um território fértil para a propagação de notícias falsas.

A sociedade busca acirradamente respostas para tantos questionamentos e encontram nas redes sociais online uma forma de consumir informações e compartilhar seus discursos. Uma enxurrada de conteúdos equivocados na reprodução de argumentos falaciosos que confrontam as evidências já comprovados pela ciência ou simplesmente apresentam ideias sem nenhuma

fonte idônea. Por esta perspectiva, quando existe intencionalidade na criação e distribuição de notícias distorcidas usando de má-fé caracteriza a desinformação. Tais disputas de narrativas, chama atenção das agências de checagem a fim de que possam avaliar o teor das mensagens duvidosas que circulam nas mídias.

Os resultados encontrados indicam que a Comunicação Pública é um traço expressivo no gerenciamento da crise, ao enfatizar o dever em promover fluxos deliberativos e prestar esclarecimentos que influencie positivamente os cidadãos. Estas interações sociais destacam-se pela abordagem comunicacional nas interfaces do campo científico, governamental e organizacional. Não há como, portanto, pensar a pandemia fora da estrutura midiática da imprensa televisiva e do imediatismo da internet, os quais precisam assumir o papel de mediadores nos discursos de conscientização e combate às *fake news*. Caso contrário, a desinformação continuará a provocar uma polarização do sistema democrático com consequências desastrosas.

Diante da tragédia sanitária a ciência protagoniza avanços, entretanto foi preciso viver a pandemia para reconhecê-la o que nos leva a refletir sobre a fragilidade da cultura científica no Brasil. Ainda assim, torna evidente que as pesquisas científicas perpassam pelo ato comunicativo com a mobilização dos próprios pesquisadores e a ampla divulgação do conhecimento. Os termos técnicos devem ser decodificados para que haja entendimento, em uma fala legitimada pela necessidade de comunicar informações confiáveis evitando maiores riscos. O que seria a descrição franca da realidade na esperança racional de como buscar um cenário mais positivo.

Além de comunicar os boletins epidemiológicos, existe a obrigatoriedade de implementar simultaneamente políticas públicas nos serviços de saúde, programas sociais e instituições de pesquisa. Entretanto, o Governo Federal tem recebido críticas devido à falta de liderança, conflitos de interesse na tomada de decisão e propagação de discursos distorcidos que contrariam a ciência acerca do uso de medicamento e do plano de vacinação. Do mesmo modo, a realidade pandêmica também fragiliza as organizações e é por esse motivo que elas precisam alinhar seus objetivos às demandas da sociedade, sendo a responsabilidade social e a humanização os pilares das Relações Públicas na comunicação organizacional.

Por fim, a conclusão aponta para as interfaces da Comunicação Pública na esfera democrática de modo a analisar as possíveis estratégias de um mundo globalizado e esclarecer as

contradições que marcam a crise atual. O grande desafio é dialogar sobre direitos e deveres da sociedade a partir da transparência na divulgação dos fatos, pois tais informações intervêm na rotina dos brasileiros e no gerenciamento da crise. Cabe aqui salientar que, a pandemia ainda está em curso, portanto, é de se sugerir novos trabalhos a fim de acompanhar os próximos passos da comunicação frente à catástrofe mundial.

## Referências

BRASIL. [Constituição (1988)]. **Constituição da República Federativa do Brasil de 1988**. Brasília, DF: Presidência da República, 1988. Disponível em: [http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/constituicao/constituicao.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/constituicao/constituicao.htm). Acesso em: 30 nov.2020

BRAGA, Renê Moraes da Costa. **A Indústria das Fake News e o Discurso de Ódio**. In: PEREIRA, R. V. (org.) *Direitos Políticos, Liberdade de Expressão e Discurso de Ódio*. Belo Horizonte: IDDE, 2018. p. 203-220.

DUARTE, Jorge (org.). **Comunicação pública: estado, mercado, sociedade e interesse público**. 2. ed. São Paulo: Atlas, 2009, p.59-71.

GIL, Antônio Carlos. **Métodos e Técnicas de Pesquisa Social**. São Paulo, Atlas, 1994.

GRUNIG, James E. **Relações Públicas: Teoria, contexto e relacionamentos**. 1ed., São Caetano do Sul: Difusão Editora., 2009.

GONÇALVES, Gisela. **Ética das Relações Públicas**. Portugal: Minerva Coimbra, 2013.

HABERMAS, Jurgen. **Direito e democracia: entre facticidade e validade**. Rio de Janeiro: Tempo Brasileiro, 1997, v.II

HABERMAS, Jurgen. **O papel da sociedade civil e da esfera pública política**. In: *Direito e democracia. Entre facticidade e validade*. Trad. Flávio B. Siebeneichler. 2ª ed. Rio de Janeiro, Tempo brasileiro: 2003.

KUNSCH, Margarida (org.). **Comunicação Organizacional: histórico, fundamentos e processos**. Vol. I. São Paulo, Saraiva, 2009.

KOTLER, Philip; KARTAJAYA, Hermanwan; SETIAWAN, Iwan. **Marketing 4.0: do tradicional ao digital**. 1. ed. Rio de Janeiro: Editora Sextante, 2017.

MINISTÉRIO DA SAÚDE. **Painel COVID-19**. 2020. Disponível em: <https://covid.saudegov.br>. Acesso em: 15 fev. 2021.

MANSO, Bruna Lara. **Processos de construção da cultura científica: a comunicação pública da ciência e os aspectos jurídicos-legislativos**. In: *Anais do XVI Encontro Nacional de Pesquisa em Ciência da Informação*. João Pessoa, Brasil. 2015. Disponível em: <http://repositorios.questoesemrede.uff.br/repositorios/>. Acesso em: 22 out. 2020.

OMS afirma que COVID-19 é agora caracterizada como pandemia. **Organização PanAmericana da Saúde (OPAS)**, 2020. Disponível em: [https://www.paho.org/bra/index.php?option=com\\_content&view=article&id=6120:omsafirmaque-covid-19-e-agora-caracterizada-como-pandemia&Itemid=812](https://www.paho.org/bra/index.php?option=com_content&view=article&id=6120:omsafirmaque-covid-19-e-agora-caracterizada-como-pandemia&Itemid=812). Acesso em: 30. Jun. 2020.





SANTOS, Boaventura de Sousa. **A Cruel Pedagogia do Vírus**. Coimbra: Almedina, 2020.

WARDLE, Claire; DERAHSHAN, Hossein. Information Disorder: Toward an interdisciplinary framework for research and policymaking. Strasbourg Cedex: **Council of Europe**, 2017. Disponível em: <https://edoc.coe.int/en/media/7495-information-disorder-toward-aninterdisciplinary-framework-forresearch-and-policy-making.html>. Acesso em: 25 set. 2020.