

Interface comunicação-saúde no combate à pandemia do Covid-19: gestão de conteúdo nas mídias sociais, combate à Fake News e Agendamento Midiático¹

Sandra Raquew dos Santos AZEVÊDO²
Universidade Federal da Paraíba

RESUMO

Discutimos aqui os resultados parciais da pesquisa intitulada “Interface comunicação-saúde no combate à pandemia do Covid-19: gestão de conteúdo nas mídias sociais, combate à Fake News e Agendamento Midiático”³, cujo objetivo é analisar as estratégias de gerenciamento de conteúdo nas mídias sociais, observando a dinâmica de gestão e mediação da informação (ALMEIDA JÚNIOR, 2008) da Fundação Oswaldo Cruz, por meio de sua conta institucional da rede social Instagram, e da análise da política de uso da lista de transmissão do Whatsapp, operada pela Assessoria de Comunicação (ASCOM), da Secretaria Estadual da Saúde da Paraíba, voltada aos jornalistas, objetivando ambas ações o enfrentamento à pandemia do Covid-19, especialmente considerando a disseminação de Fake News. Nos demos conta que no mundo inteiro as rotinas produtivas também no campo da informação e comunicação se modificaram diante de um mundo impactado pelo adoecimento massivo, perplexo e confuso diante de informações falsas disseminadas através das mídias sociais. Consideramos todavia, que uma das medidas tomadas por gestores, Organização Mundial de Saúde, e governantes do mundo inteiro, ao estabelecer seus gabinetes de ação voltados à Covid-19, foi instaurar uma Assessoria de Comunicação capaz de lidar com as demandas específicas no tocante às políticas e estratégias no campo da saúde, estabelecendo a interface com a comunicação, diante da realidade de disseminação de informações falsas, mais conhecidas como *fake news* (Recuero e Gruzd, 2019). Optamos assim por analisar as estratégias adotadas por duas instituições de saúde pública, uma referência nacional e outra de atuação estadual. Ambas referências como fontes primárias de informação para os jornalistas e preponderantes na construção da noticiabilidade sobre

¹Trabalho apresentado na DT 1 – Jornalismo do XXII Congresso de Ciências da Comunicação na Região Nordeste, realizado de 18 a 20 de maio de 2022.

² Professora Associada da Universidade Federal da Paraíba. Atua no Departamento de Jornalismo e lidera o Grupo de Pesquisa Objor Semiárido. Email.sandra.azevedo@academico.ufpb.br

³ Essa pesquisa é apoiada pelo MCTIC/CNPq/FNDCT/MS/SCTIE/Decit Nº 07/2020 - Pesquisas para enfrentamento da COVID-19, suas consequências e outras síndromes respiratórias agudas graves

a Covid-19 no Brasil. Realizamos esse estudo por meio da Netnografia(KOZINETTS, 2014), um caminho relevante para observarmos a construção social dos acontecimentos em ambientes digitais. No caso desta pesquisa, os ambientes da rede social Instagram(@oficialfiocruz), e do aplicativo de troca de mensagem Whatasapp, por meio da *Lista Imprensa PB Convid-19*(com 202 contatos da imprensa paraibana). Realizamos ainda entrevistas com profissionais das assessorias de comunicação de das instituições referência nesse estudo. Consideramos que o gerenciamento da crise sanitária, sobretudo no que diz respeito ao enfrentamento à desinformação e à disseminação das fake news, além da próprio agendamento midiático sobre a pandemia passaram pela mediação tecnológica nestes dois ambientes digitais de forma preponderante. O contexto foi de uma realidade bastante desafiadora para assessorias de comunicação (imprensa) e jornalistasque que passaram a noticiar a pandemia, por alguns aspectos a considerar: a intensificação do fluxo e demandas de informação com base em evidências científicas e de uma linguagem de um jornalismo especializado em saúde; um contexto marcado pela infodemia(KALIL, I.; SANTINI, R. M, 2020) e por estratégias de desestabilização causadas pelo uso e disparo recorrente de informações falsas através dos ambientes digitais; por uma redução de profissionais nos ambientes laborais (seja nas redações, seja nas Assessorias de Comunicação); e ainda pela falta de subsídios disponíveis para checagem de informações por grande parte de profissionais da imprensa). Reconhecemos nesses aplicativos ecossistemas comunicativos potentes onde se desdobram novas práticas na construção de noticiabilidade e *agenda-setting* sobretudo no aspecto de fixar um tema. E também no surgimento de novas rotinas de trabalho que envolvem uma relação mais direta entre fontes-jornalistas mediada pelos aplicativos de troca de mensagens e seus desdobramentos na produção social dos acontecimentos, nos critérios de seleção e hierarquização dos fatos e nos novos ambientes digitais de circulação das notícias. Analisamos nesse estudo aproximadamente 80 postagens da conta oficial da Fundação Oswaldo Cruz no Instagram, no período de fevereiro a julho de 2020 e aplicamos ainda um questionário com jornalistas integrantes da Lista Imprensa PB Covid 19. No tocante às estratégias de enfrentamento às *fake news* no contexto da pandemia de Covid 19 pela Fiocruz e SES-PB, consideramos com resultados parciais desta pesquisa(em andamento): o alinhamento da comunicação institucional como importante nos processos decisórios numa emergência sanitária e a presença estatégica das assessorias de comunicação e

imprensa nos Comitês de Crise; na Paraíba, as estratégias de enfrentamento às *fake news* (desinformação) aparecem pactuadas entre diferentes instâncias da gestão pública (interseccionalidade de ações); uso de uma linguagem comum sobre as ações de enfrentamento à Covid-19 nas mídias institucionais; a importância de eventos de formação sobre coronavírus direcionados aos jornalistas por parte das instituições de saúde públicas citadas neste estudo; foco num conteúdo multimídia muito acessível aos jornalistas e demais veículos de imprensa do Estado da Paraíba através de lista de transmissão; o lugar estratégico das listas de transmissão como ambiências para o agendamento midiático sobre a pandemia, cada vez mais parte das rotinas das Assessorias de Comunicação e Imprensa e de jornalistas; as instituições públicas de saúde ao apostarem numa estratégia convergente de comunicação foram criando condições possíveis para lidar com a velocidade com a qual as informações falsas foram veiculadas e necessitavam de um contra-agendamento capaz de esclarecer e orientar a população sobre a Covid-19. Constatamos o quanto a checagem de informações na cobertura sobre Covid-19 sobrecarregou a rotina dos jornalistas. Percebemos uma intensificação nas rotinas de trabalho dos jornalistas e profissionais que atuam nas assessorias de comunicação. Ressaltamos o protagonismo da Fundação Oswaldo Cruz na promoção de grandes debates públicos para problematizar o fenômeno da desinformação, em parceria com outras instituições, a exemplo do Coletivo Intervozes. Reconhecemos ainda o fortalecimento da marca Fiocruz nas redes digitais tendo em vista não só o alcance de suas postagens, mas a presença da equipe de profissionais na dinâmica do agendamento midiático sobre Covid-19 no Brasil. Acreditamos que essa pesquisa tem uma aplicabilidade no campo da interface comunicação-saúde, e contribui para o Sistema Único de Saúde, na medida em que visibiliza estratégias de boa comunicação no enfrentamento ao coronavírus por parte de agentes públicos de saúde e profissionais da comunicação e jornalistas. E possibilita melhor compreensão das rotinas jornalísticas e uso de mediação por aplicativo de mensagem na construção da cobertura e agendamento midiático sobre saúde pública e emergências sanitárias. Contribui também para o aperfeiçoamento de ações de treinamento de mídia voltados aos gestores e gestoras de saúde pública e ações de formação para jornalistas no campo da saúde pública.

PALAVRAS-CHAVE: covid-19. *fake news*. gerenciamento de crise. mídias sociais. Agenda-setting

REFERÊNCIAS

KALIL, I.; SANTINI, R. M. [online] *Coronavírus, Pandemia, Infodemia e Política*. Relatório de pesquisa. 2020. 21p. São Paulo / Rio de Janeiro: FESPSP / UFRJ. Disponível em: https://www.fespsp.org.br/store/file_source/FESPSP/Documentos/Coronavirus-e-infodemia.pdf. Acesso em: 28 de maio de 2021.

KOZINETS, Robert V. Netnografia: Realizando pesquisa etnográfica online. Porto Alegre: Penso, 2014.

ALMEIDA JÚNIOR, Oswaldo F.de; BORTOLIN, Sueli. Mediação da informação e da leitura. In: SILVA, Terezinha Elisabeth da (org.). *Interdisciplinaridade e transversalidade em Ciência da Informação*. Recife: Néctar, 2008, p. 67-86.

RECUERO, Rachel; GRUZD, Anatoliy. Cascatas de Fake News Políticas: um estudo de caso no Twitter. *Revista Galaxia*, São Paulo, n. 41, p. 31-47, maio/ago. 2019. Disponível em: <<http://dx.doi.org/10.1590/1982-25542019239035>> Acesso em: 6 de abril de 2020