

Comunicação pública em tempos de pandemia: Análise da página da Secretaria de Estado da Saúde (SES) do Maranhão no *Instagram*.¹

Pollyana GALVÃO COSTA²

Denise CRISTINA AYRES GOMES³

Universidade Federal do Maranhão, Imperatriz, UFMA

RESUMO

O artigo analisa as postagens e os comentários na página da *Secretaria de Estado da Saúde do Maranhão (SES) no Instagram* sobre a pandemia do novo coronavírus. Objetivamos verificar como a assessoria de comunicação da SES atua na divulgação de informações e interage com os internautas, além dos temas dos comentários. Como metodologia, utilizamos os princípios da comunicação pública (DUARTE, 2007), pesquisas bibliográfica e documental e análise de conteúdo por categoria temática (BARDIN, 1977). Verificamos que a SES não cumpre totalmente os princípios da comunicação pública; omite informações e deixa de interagir com os usuários. Os comentários expressam o medo da doença, a desconfiança nas medidas de isolamento, o descrédito nas instituições científicas e a polarização entre os governos federal e estadual.

PALAVRAS-CHAVE: saúde; ciência; comunicação pública; novo coronavírus; pandemia.

1 INTRODUÇÃO

A pandemia da Covid 19 está ocasionando profundas mudanças em todo o mundo. O chamado novo coronavírus (SARS-COV-2), já matou mais de um milhão de pessoas e contaminou outras 35 milhões⁴, de acordo com a Organização Pan-Americana de Saúde (OPAS, 2020). Além das mortes, a Covid 19 provocou crises políticas, recessão nas economias e mudou hábitos, influenciando diretamente em nosso modo de ser e estar no mundo.

¹ Trabalho apresentado no GP Comunicação, Divulgação Científica, Saúde e Meio Ambiente, XX Encontro dos Grupos de Pesquisas em Comunicação, evento componente do 43º Congresso Brasileiro de Ciências da Comunicação.

² Jornalista, graduada pelo curso de Comunicação Social/Jornalismo da Universidade Federal do Maranhão (UFMA), campus Imperatriz. Especialista em Gestão Pública (UFMA) e em Assessoria de Comunicação Empresarial e Institucional (UFMA). Integrante do Grupo de Pesquisa “Imaginarium – Comunicação, Cultura, Imaginário e Sociedade” (UFMA). E-mail: pollyanagalvao05@gmail.com.

³ Professora Adjunta e membro do corpo permanente do mestrado em Comunicação da Universidade Federal do Maranhão, campus Imperatriz. Estágio pós-doutoral no programa de pós-graduação em Mídia e Cotidiano da Universidade Federal Fluminense e doutora em Comunicação Social. Coordenadora do Grupo de Pesquisa “Imaginarium – Comunicação, Cultura, Imaginário e Sociedade”. E-mail: dayres42@gmail.com

⁴ Dados colhidos no dia 06 de outubro de 2020.

A realidade não é mais a mesma, a ponto de as mídias mencionarem um mundo pós-covid ou “novo normal”. Frente ao turbilhão de informações circulantes na rede, a ciência e a comunicação pública em saúde adquirem protagonismo. A sociedade anseia pela descoberta da vacina para evitar mais mortes e ainda necessita de informação de qualidade e credível para lidar com a doença.

A disseminação das redes sociais digitais e dispositivos móveis possibilitou que a população não apenas tivesse acesso às informações sobre a Covid, mas pudesse compartilhar suas opiniões, incrementando o debate sobre o tema que mobiliza o mundo. No Maranhão, que teve o primeiro caso da doença confirmado em 20 de março de 2020, a Secretaria de Estado de Saúde (SES) divulga informações diárias sobre a Covid 19 nas plataformas digitais. O *Instagram* (@saudegovma) é a rede social mais utilizada pela secretaria e possui 74 mil seguidores.

A partir da disputa de sentidos que se estabelece nas mídias sociais digitais, nota-se a relevância de analisar como a assessoria de comunicação da SES atua na divulgação de informações sobre a pandemia do novo coronavírus e interage com os internautas no *Instagram*. O Maranhão é um estado interessante a ser investigado porque o governador Flávio Dino se opõe frontalmente ao governo federal e tem protagonizado vários embates com o presidente Jair Bolsonaro, principalmente no início da pandemia.

2 AS CONTROVÉRSIAS SOBRE A PANDEMIA

O coronavírus que provoca a Covid, também conhecida como Síndrome Respiratória Aguda Grave (SARS) surgiu nos anos 2000 no sul da China. Na época, a SARS alcançou outros países e infectou oito mil pessoas, causando mais de 900 mortes. A Covid 19, foi assim chamada por ter sido detectada em dezembro de 2019, na província de Wuhan na China. Em seguida, a doença se espalhou pela Europa e chegou a América, sendo considerada uma pandemia no início de março de 2020.

A evolução dessa epidemia é semelhante a uma história de ficção. Porém, é a mais pura realidade o perigo que a humanidade passou naquele ano e, pior, há chance de pandemias por vírus semelhantes ao da SARS surgirem novamente [...]. (UJVARI, 2011, p. 8).

A Covid 19 é a doença mais letal do século XXI. O novo coronavírus provoca vários sintomas, desde febre, tosse e perda do olfato, até a síndrome respiratória aguda grave, que tem levado os pacientes a internações em unidades de terapia intensiva. A

pandemia cresceu de modo exponencial no Brasil. O país já contabiliza mais de 145 mil vítimas fatais, de acordo com os dados do consórcio de veículos de comunicação⁵, sendo o segundo país em números de mortos, perdendo apenas para os Estados Unidos. Na região nordeste, o Maranhão possui 174.788 casos confirmados e 3.817 mortos.⁶

A partir da confirmação do primeiro caso de coronavírus no Brasil em 26 de fevereiro de 2020, o governo federal passou a divulgar informações diárias sobre o número de casos de pessoas infectadas, os óbitos e os pacientes recuperados. Com a crise política e econômica se acirrando, houve duas trocas de ministros da saúde, além de discordâncias em relação ao distanciamento social e o uso do medicamento cloroquina no tratamento dos pacientes. O presidente Jair Bolsonaro minimiza a gravidade da pandemia, opondo-se às recomendações da Organização Mundial de Saúde e à experiência dos países que já passaram pela pandemia.

Circulam na internet centenas de *fake news* sobre o coronavírus, bem como estudos científicos conflitantes, já que a doença é pouco conhecida e há interesses econômicos e políticos envolvidos. Nesse contexto conturbado, o Ministério da Saúde, sob o comando interino do militar Eduardo Parzuello, passou a ocultar os números de mortos nos boletins das redes sociais da instituição, quando o Brasil atingiu a marca de 16.856 mortos, no dia 18 de maio de 2020.

O Maranhão, por sua vez, teve o primeiro caso registrado da Covid 19 em 20 de março de 2020, um mês depois da chegada do vírus no país. Em 29 de março de 2020, houve o primeiro óbito confirmado em virtude da doença. Desde a investigação dos primeiros casos suspeitos da Covid, em 28 de fevereiro de 2020, a Secretaria de Saúde do Estado do Maranhão passou a divulgar boletins diários com os números da doença no *Instagram @saudegovma*.

As discordâncias entre a esfera federal e o governo do Maranhão, quanto ao enfrentamento da Covid, acentuam a polarização de opiniões nas redes sociais. Enquanto, o governador maranhense, Flávio Dino (PC do B) defende medidas rigorosas de isolamento social, o presidente Jair Bolsonaro (sem partido) minimiza os efeitos da doença no país.

⁵ Devido à postura do governo federal em omitir os dados sobre a Covid, foi criado o consórcio de veículos com a colaboração de *O Estado de S. Paulo*, *Extra*, *Folha de S. Paulo*, *O Globo*, *G1* e *UOL* a fim de compilar e divulgar os dados oriundos das secretarias municipais e estaduais de saúde.

⁶ Dados colhidos no dia 06 de outubro de 2020. Fonte: Consórcio de veículos com dados das secretarias de saúde.

Tais controvérsias exacerbam a dicotomia de opiniões nas redes sociais, e os internautas defendem pontos de vista diversos.

O comentário é, portanto, uma prática discursiva que tem seu propósito e suas regras: a partir de um texto fonte, o leitor constrói novos discursos, reacentuando diferentemente os aspectos temáticos, os sentidos múltiplos, explícitos ou subentendidos. (CUNHA, 2014, p. 15).

As profundas mudanças e a incerteza provocadas pela Covid 19 possibilitam que as pessoas busquem sentidos de diversas formas. Dissipa-se, “a atividade intrínseca da Razão, obrigando os sujeitos a retornar àqueles efeitos lamentáveis – misticismo, fabulação, oração, profecia e maldição – que eram habituais na Idade Média quando a peste varreu a terra”. (BADIOU, 2020, p. 37). O que a ciência ainda não foi capaz de resolver, abre-se a uma multiplicidade de crenças e informações de toda ordem. Daí o desafio da comunicação pública em saúde em tempos de pandemia.

3 COMUNICAÇÃO PÚBLICA EM SAÚDE NAS REDES SOCIAIS DIGITAIS

A internet permite o acesso facilitado a informações em escala planetária. Os dados transitam na rede de forma capilarizada e se tornam acessíveis às pessoas. O desafio, portanto, passa a ser a qualidade e a triagem da informação e as consequências na vida dos cidadãos, afinal, grande parte das pessoas tem a possibilidade de obter dados, além de expressar e compartilhar suas opiniões.

As organizações foram obrigadas a repensar a maneira de comunicar e relacionar-se com um público que interage e tem acesso a várias fontes de informação. A comunicação pública ou governamental possui papel importante na sociedade e não deve ser reduzida somente a veicular informação. Esta deve estar voltada para os interesses dos cidadãos e a transformação da sociedade, a fim de que o indivíduo possa compreender o seu papel e buscar melhorias sociais por meio das políticas públicas. (DUARTE, 2007).

A comunicação pública possibilita o exercício da cidadania, por isso, possui alguns pressupostos. “Da mesma forma que se espera que um medicamento contenha todos os ingredientes de sua fórmula e não seja falsificado, também a informação não pode ser superficial, sensacionalista, tendenciosa, nem falsa”. (PERUZZO, 2002, p. 84). Constituindo uma questão ética e de responsabilidade social, a informação tem que estar alinhada aos interesses da coletividade.

Em um período de pandemia, a importância do debate social e da divulgação de dados com transparência e eficácia se tornam ainda mais essenciais. Jorge Duarte (2007) propõe quatro eixos centrais da comunicação pública: transparência (atuação responsável no trato com as questões públicas, facilitando informações, fiscalização e prestação de contas); acesso (a sociedade deve ter facilidade de obter informações, ser estimulada e orientada a buscá-las); interação (fortalecimento de instrumentos de comunicação que viabilizem o diálogo) e ouvidoria social (interesse em conhecer e compreender a opinião pública para o atendimento às expectativas da sociedade).

Vale dizer que a publicização de temas sobre saúde é um espaço privilegiado para expor a visão sobre o cidadão na sua dimensão física, nas relações básicas com a corporeidade e com o serviço público. (GIL; MATOS, 2013). As campanhas em saúde sempre estiveram atreladas a um discurso de normatização exigindo um novo comportamento do cidadão para manter-se saudável por conta do medo da contaminação, da morte e do isolamento para determinados tratamentos.

Apesar da possibilidade de construção de um espaço democrático para veicular informação, a comunicação pública em saúde vem sendo percebida com desconfiança por parte da população, uma vez que tais mensagens podem ser patrocinadas com finalidades ideológico-partidárias. Em diferentes ocasiões, a comunicação governamental atuou em causa própria ou se centrou na promoção da imagem de lideranças políticas, deixando o interesse público em segundo plano. (MARQUES; MIOLA, 2020).

Com o advento das redes sociais digitais, a comunicação pública em saúde passa a exigir uma resposta mais rápida das entidades. Os comentários nas redes, por exemplo, nem sempre estão embasados no discurso científico ou em fatos. Na contemporaneidade, o regime de verdade passou a ser constituído pelo viés do dogma, da intimidade e da experiência pessoal. (SACRAMENTO; PAIVA, 2020).

As opiniões fomentam controvérsias e podem direcionar certas versões que acabam ganhando grande repercussão social. “O meio digital é um meio de afeto. Afetos são mais rápidos do que sentimentos ou discursos. Eles aceleram a comunicação. (HAN, 2019, p. 59). Portanto, a comunicação pública deve manter a transparência e eficiência nos dados divulgados em todos os momentos, especialmente durante a crise.

4 ANÁLISE DA PÁGINA DA SECRETARIA DE ESTADO DA SAÚDE (SES) DO MARANHÃO NO *INSTAGRAM*

Este estudo⁷ objetiva verificar se a divulgação de conteúdos pela SES está de acordo com os princípios da comunicação pública e se há a efetiva interação com os comentários dos internautas. Como objetivos específicos, a análise pretende verificar se as postagens da SES possuem interesse público; mapear os temas e crenças predominantes nos comentários dos internautas e identificar como a SES responde aos comentários.

Utilizamos para análise, os princípios da comunicação pública (DUARTE, 2007), pesquisas bibliográfica e documental e análise de conteúdo por categoria temática (BARDIN, 1977). Tomamos os eixos (transparência, acesso, interação e ouvidoria social) da comunicação pública (Duarte, 2007) para verificar se as postagens da secretaria atendem a esses requisitos.

De acordo com Bardin (1977), a pesquisa documental condensa as informações para armazenamento e consulta. Enquanto que a análise de conteúdo evidencia os indicadores que interferem sobre a realidade. Para Cervo, Bervian e Silva (2007), a pesquisa bibliográfica busca explicar, através de referências já publicadas, um problema existente. É parte da pesquisa descritiva. A busca de conhecimento sobre o que já foi registrado sobre determinado tema, assunto ou problema no passado.

O *corpus* é constituído por 78 postagens sobre a Covid 19 e os respectivos 6.796 comentários no período de 28 de fevereiro a 15 de abril de 2020 na página da SES no *Instagram* (@saudegovma). As ocorrências compreendem o período de investigação dos casos suspeitos no estado, até o alastramento da pandemia no Maranhão. O *Instagram* foi escolhido por ser a plataforma que possui mais engajamento dos internautas com 74 mil seguidores. Foram selecionadas as ocorrências que faziam menção à Covid 19, seja na mensagem do banner e/ou na legenda da postagem. Vale destacar que das 78 postagens selecionadas, vinte são boletins⁸ informativos, e quinze notas informativas com os dados da doença no estado.

⁷ O artigo é uma versão do Trabalho de Conclusão de Curso apresentado no curso de Especialização em Assessoria de Comunicação Empresarial e Institucional (UFMA) em 2020.

⁸ Destaca-se que na primeira quinzena de julho de 2020, todos os boletins dos dias 26 de março a 1º de maio de 2020 foram apagados e/ou ocultados do *Instagram* e *Facebook* da secretaria. Ou seja, os 20 boletins citados nessa pesquisa não estão disponíveis para acesso atualmente.

4.1 ANÁLISE DAS POSTAGENS DA SECRETARIA DE ESTADO DE SAÚDE (SES)

A primeira postagem sobre a Covid 19 no *Instagram* da SES é uma nota publicada no dia 28 de fevereiro de 2020 informando a investigação de dois casos suspeitos da doença. A ocorrência “Maranhão monitora dois casos suspeitos do novo Coronavírus no estado” instiga os internautas a lerem a nota na íntegra no site da secretaria (www.ma.saude.gov.br). Na legenda, a secretaria explica que os primeiros atendimentos das pessoas acometidas pela doença foram realizados e as amostras coletadas serão enviadas para o Instituto Nacional de Infectologia Evandro Chagas no Pará.

Percebemos que neste primeiro momento, a página é utilizada de maneira pontual, buscando a hipertextualidade da plataforma, já que o *Instagram* é um espaço propício para a utilização de imagens e os textos devem ser curtos. Dessa maneira, a nota cita o site da secretaria do estado para que o internauta tenha mais detalhes sobre o assunto.

O primeiro caso da Covid 19 no estado é confirmado no dia 20 de março de 2020. A nota publicada no *Instagram* informa que “às 21h50 desta sexta-feira recebeu a confirmação laboratorial do 1º caso de novo coronavírus no Maranhão. Trata-se de um homem, idoso, que não apresenta sintomas graves, que retornou de viagem a São Paulo”. (GOVERNO SAÚDE MA, 20 mar. 2020). Mais uma vez, a secretaria reafirma a adoção de medidas sanitárias.

O primeiro boletim informativo é publicado no dia 26 de março de 2020. Com o título em destaque “Boletim sobre o coronavírus”, a secretaria mostra que são 11 casos confirmados, 728 casos suspeitos e 297 descartados. O *post* traz a data de publicação e destaca o número 136, a central que esclarece dúvidas sobre a Covid 19. A postagem contém o endereço do site do estado e uma seção em destaque para a doença (www.ma.gov.br/coronavirus). O banner está nas cores verdes, azul e branco, remetendo à saúde, e traz o desenho representativo do vírus e a logomarca do governo do estado.

Figura 1 - Boletim



Fonte: @saudegovma

Desde o início das postagens dos boletins informativos, a secretaria manteve o padrão do *layout*. Primeiramente divulgou os números dos casos suspeitos, confirmados, descartados e das pessoas recuperadas. A partir do dia 21 de maio de 2020⁹, a secretaria passou a destacar no banner os números dos novos casos confirmados na Ilha de São Luís, Imperatriz e demais regiões. O primeiro óbito aconteceu nove dias depois da confirmação do primeiro caso, no dia 29 de março de 2020. Notamos que a morte não tem destaque na legenda. Vale ressaltar que a partir do dia 01 de abril de 2020, o número de pessoas recuperadas passa a ser acrescentado nas postagens dos boletins no *Instagram*.

A partir da divulgação dos dados a respeito do coronavírus no *Instagram* da Secretaria de Saúde do Maranhão, a assessoria passou a ser questionada pelos internautas sobre os casos de H1N1 (gripe Influenza tipo A ou gripe suína) no estado. De acordo com os comentários observados (os dados oficiais não eram revelados pela assessoria no *Instagram*), até então, a H1N1 causava mais mortes no estado do que a Covid 19. Até a primeira quinzena de abril de 2020, havia 41 pessoas confirmadas e quatro mortes registradas por H1N1, segundo a Secretaria de Saúde do Maranhão (G1 MA, 14 abr. 2020). Apenas as datas da campanha de vacinação e o esclarecimento de dúvidas a respeito dos sintomas da gripe foram publicizados na página da secretaria na rede social.

Isso demonstra que a comunicação não atendeu aos princípios da comunicação pública de transparência e eficácia, já que a gripe atingia o estado e fez várias vítimas. Embora os internautas manifestassem preocupação e pediam informações, a secretaria ignorou a gravidade do assunto junto ao público. Esse fato também demonstra o

⁹ Data posterior ao período pesquisado neste artigo.

agendamento da mídia em relação à Covid 19, minimizando ou ignorando outros assuntos que fujam da pauta que suscita grande repercussão no momento.

A assessoria de comunicação disponibilizou informações relacionadas à Covid 19 nas variadas plataformas: *Instagram*, *Facebook*, site e grupos no *WhatsApp* desde o início da pandemia. No entanto, observamos que os eixos propostos por Duarte (2007) de transparência, acesso, interação e ouvidoria social para a comunicação pública não foram totalmente cumpridos.

Sobre o eixo da *transparência*, notamos que a secretaria de comunicação divulgou os números dos casos suspeitos diariamente. A partir da confirmação e aumento dos casos no estado, disponibilizou os números de casos confirmados e inseriu-os nos *banners* do boletim do *Instagram*, respondendo aos anseios dos internautas. Também foram divulgados o número de leitos disponibilizados no combate à Covid, hospitais construídos, decretos no estado e locais para fazer teste.

Porém, observamos que as postagens especificamente sobre os números da Covid 19 (no período de 26 de março a 1º de maio de 2020) foram apagados e/ou ocultados do *Instagram* e *Facebook*¹⁰ da secretaria, demonstrando a falta de transparência da secretaria em não manter os dados disponíveis para consulta. Os números de testes disponíveis também não foram divulgados pela assessoria.

Em relação ao eixo *acesso* às informações, a assessoria divulgava informações resumidas na página do *Instagram* e detalhava os dados no site da secretaria. No entanto, Duarte (2007) destaca que seja feito o atendimento adequado às necessidades de cada público, desde a adaptação da linguagem, *layout*, à diversidade de formatos nas mídias. Internautas que acessavam o site disponibilizavam as informações para os demais, como, por exemplo, detalhamento das cidades dos casos confirmados.

Quanto ao eixo *interação*, em que o internauta possui a oportunidade de falar, questionar e ter um posicionamento crítico, alguns questionamentos ficaram sem respostas em diversos momentos. Quando os internautas pediam detalhamento e confirmação dos casos em determinada cidade ou bairro, não havia interação por parte da SES. A assessoria também se mostrou omissa quanto aos casos de H1N1 no estado, apesar das insistentes perguntas dos internautas.

¹⁰ Vale destacar que os boletins no site da secretaria permanecem. No link: <http://www.saude.ma.gov.br/boletins-covid-19/>

Por fim, o eixo *ouvidoria social* solicita que o órgão abra um canal para o atendimento aos usuários para sugestões e/ou reclamações no intuito de compreender a opinião pública. No entanto, a assessoria não disponibilizou um número para que fosse realizado esse *feedback* com os cidadãos, e os telefones disponibilizados em postagens para atendimento (de doação de sangue, de uma farmácia especializada ou centro de testagem) eram foco de reclamação dos internautas por não funcionarem ou simplesmente não serem atendidos.

4.2 ANÁLISE DOS COMENTÁRIOS DOS INTERNAUTAS

Para mapear os temas e crenças predominantes nos comentários dos internautas e identificar como a SES responde aos comentários, depreendemos do *corpus* dos comentários cinco categorias temáticas (Bardin, 1977), identificando os assuntos que mais apareceram nas postagens. As categorias¹¹ são: *espiritualidade*; *política*, *controvérsias científicas*; *testemunhal e sentimentos*.

Na categoria *espiritualidade*, destacamos os comentários em que os internautas demonstram preocupação em relação à doença fazendo menção a uma força transcendente. Comentários do tipo “Só Deus”, “Misericórdia”, “Que Deus nos proteja” (GOVERNO SAÚDE MA, 07 mar. 2020), demonstram a fragilidade do homem frente ao inimigo invisível e que dissemina o temor e a morte. A fé seria a única maneira de proteger e/ou curar as pessoas do novo coronavírus, já que a ciência ainda não conhece integralmente a ação do vírus nem pode detê-lo.

Os comentários categorizados como de ordem *política* estão presentes em diversos momentos, desde elogios ao governador e à secretaria de comunicação, até críticas relacionadas ao governo “comunista” e políticas de combate à doença. O governo do estado do Maranhão (de esquerda) tem posicionamentos alinhados às diretrizes da Organização Mundial de Saúde (OMS). Já o governo federal faz críticas à OMS e minimiza a gravidade da pandemia, privilegiando a área econômica. As diferenças ideológico-partidárias se expressam na polarização dos comentários.

A polarização entre manter o distanciamento social com a decretação do *lockdown* e a manutenção das atividades comerciais, isto é, a oposição saúde *versus* economia,

¹¹ Elaboradas pelas próprias autoras.

também repercutiu no estado. O governo do Maranhão foi o primeiro no país a decretar o *lockdown*, impedindo as pessoas de circularem nas ruas. O decreto foi na contramão do governo federal que, desde o início da pandemia, defende a primazia das atividades econômicas e o distanciamento social apenas para pessoas a partir dos 60 anos, consideradas grupo de risco.

Os comentários se acirraram especialmente na postagem do 14 de abril de 2020, quando o governo do Maranhão anunciou a compra dos respiradores da China. O governo do estado driblou o governo federal e adquiriu os produtos sem a anuência da União, pois o presidente Bolsonaro já havia confiscado os equipamentos em outra oportunidade para distribuí-los de acordo com os critérios da presidência. Vale destacar que, nas controvérsias geradas pelos internautas, a assessoria de comunicação da saúde não respondeu aos internautas.

Consideramos as diferenças de opiniões a respeito do tratamento e isolamento como forma de combate à doença na categoria das *controvérsias científicas*. Os internautas também questionam a eficácia das medidas tomadas pelo governo do estado, a exemplo do comentário

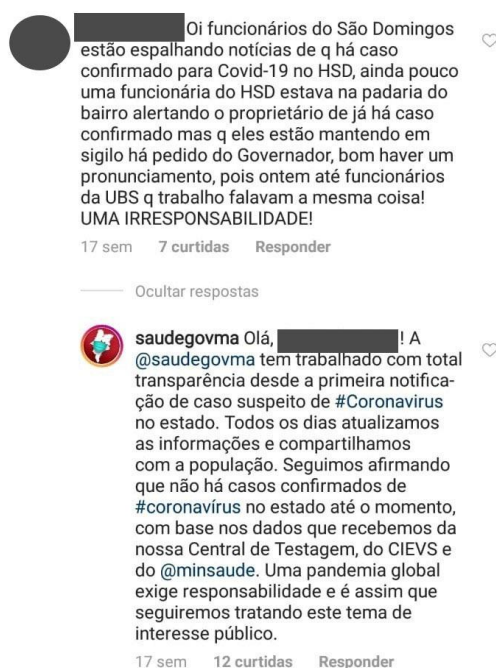
Não adianta dizer que o caso é suspeito e depois colocar em 'isolamento domiciliar' sendo que essas pessoas tem contato com os seus familiares, e estes, com bastante gente. Com tanta gente que tá gripada, não se sabe o que é 'virose' e o que é covid 19". (GOVERNO SAÚDE MA, 07 mar. 2020).

Nessa categoria vemos dois tipos de grupos, os que acreditam nas instituições, especialmente as científicas, bem como aqueles que preferem acreditar em uma teoria da conspiração e/ou manipulação dos dados. A descrença nas instituições faz com que as pessoas defendam seus pontos de vista baseadas em informações que circulam no cotidiano, sem nenhuma comprovação científica. A eficiência ou não do medicamento cloroquina, tão amplamente defendida pelo presidente Bolsonaro, sem nenhuma comprovação científica, é motivo de questionamentos dos internautas.

Os comentários que categorizamos como *testemunhais* dizem respeito às experiências de vida expostas pelo internauta ou no relato de alguém que elas confiam. Muitos dados publicados pela secretaria são rechaçados. Por conta da subnotificação ou demora na atualização dos oficiais nos números dos casos, por exemplo, as pessoas citam os relatos dos conhecidos para contrapor às informações das postagens. Além de estarem sempre em busca dos números da doença na cidade que moram ou bairro e/ou demonstrando divergência das ações e número de testes divulgados pelas secretarias.

Assim, as pessoas preferem acreditar em suas experiências de vida e/ou nos relatos das pessoas que elas confiam. A versão de uma pessoa próxima vale mais do que as instituições oficiais, estas muitas vezes comprometidas por vários interesses. Os internautas fazem comentários contrapondo as informações divulgadas pela secretaria de saúde. No entanto, a assessoria de comunicação alega que possui total transparência na publicização de dados sobre a Covid 19 no estado.

Figura 2 – Comentário / Testemunhais



Fonte: @saudegovma

A categoria *sentimentos* diz respeito à expressão dos afetos que aparecem nos comentários. Observamos que os sentimentos de medo e tristeza preponderaram entre os internautas com a chegada da pandemia ao estado. A cada novo caso confirmado e/ou morte, os comentários expressam tais sentimentos. A aflição pelo desconhecido faz com que as pessoas questionem e lamentem a existência da doença, bem como a falta de consciência das pessoas diante das medidas de prevenção. Desde o início da pandemia, vários internautas demonstram medo da chegada da doença no estado.

Com o passar do tempo e com as notícias dos primeiros pacientes recuperados, a esperança e a alegria aparecem nos comentários. Na divulgação do primeiro óbito, no dia 29 de março de 2020, a postagem alcançou 78 comentários, além dos *emoticons* de

tristeza, os pedidos de informações sobre o número de casos descartados (585 casos) e comentários como “Vamos focar nos casos descartados”, “Baixou o número dos suspeitos”, “Algum curado?” (GOVERNO SAÚDE MA, 06 mar. 2020) apontam a esperança público em focar em algo positivo.

Em diversas postagens, a assessoria alerta que as informações detalhadas estão disponíveis no site da pasta, bem como em alguns momentos dá o *feedback* para os internautas sobre os congestionamentos e problemas de acesso. No início da divulgação dos dados, a assessoria se preocupa em dar respostas individualizadas tirando as dúvidas dos internautas. Visto que o @ automático da ferramenta para respostas facilita a aproximação com o internauta. Porém, durante o período analisado, há mais perguntas sem respostas por parte da assessoria, o que implica na insuficiência da interação da SES com os internautas.

CONSIDERAÇÕES FINAIS

Verificamos que os eixos propostos por Duarte (2007) de transparência, acesso, interação e ouvidoria social para a comunicação pública não foram totalmente cumpridos pela SES. Embora tenha havido o esforço da secretaria em manter os internautas informados em relação à pandemia no estado, em algumas situações faltou *feedback* para o público em tempo hábil, o que faz com que outros internautas assumam este papel. Em vários momentos, os próprios internautas dão esclarecimentos para os demais, o que demonstra o dinamismo dos vínculos que se criam nas comunidades digitais.

Observamos que a assessoria de comunicação da saúde se propõe a disponibilizar os dados e números da Covid 19 no estado desde a primeira postagem em relação à doença. Com o passar do tempo e com as críticas dos internautas por meio dos comentários, a SES vai adequando as postagens para atender às demandas do público. Embora não seja objeto deste estudo, verificamos a falta de transparência do estado na ocultação dos números de pessoas atingidas H1N1 no Maranhão. A doença estava fazendo vítimas fatais e os internautas comentavam o tema em postagens referentes à Covid. A SES não respondeu aos internautas, o que denota falta de transparência, dinamismo e demarca o agendamento da mídia em relação à Covid 19, como se outras doenças perdessem a importância.

Quanto aos comentários analisados por meio das categorias temáticas, percebemos que no início da pandemia havia o medo da chegada da doença no estado e a desconfiança sobre as medidas de isolamento. Com o avanço da doença e das vítimas fatais, os comentários transpareciam o descrédito das instituições científicas, impotentes em esclarecer e resolver a situação. Observamos ainda a polarização entre os apoiadores dos governos federal e estadual que politizaram o tema. A partir dos casos de recuperação de doentes, os internautas expressaram sentimentos de alegria e comemoravam a vida como vitória sobre o inimigo devastador.

A ocultação dos boletins (do período de 26 de março a 1º de maio de 2020) no *Instagram*, por parte da secretaria, evidencia a falta de transparência da pasta estadual. Os boletins estão disponíveis somente no site da secretaria (no link <http://www.saude.ma.gov.br/boletins-covid-19/>). Mas por ser uma rede social, o dinamismo e a visualidade do *Instagram* fazem com que a maioria das pessoas acabem não checando as informações no site.

A pesquisa analisou o período inicial da pandemia no estado. No entanto, a doença continua matando milhares de pessoas pelo mundo, atingindo o Maranhão, estado que possui a menor concentração de médico por habitante (CFM/CREMESP, 2020) e enfrenta grandes dificuldades econômicas. Não sabemos os desdobramentos da pandemia, mas é certo que novas pesquisas em comunicação devem avaliar o que ainda está por vir.

REFERÊNCIAS

BADIOU, Alain. Sobre a situação epidêmica. DAVIS, Mike *et al*: **Coronavírus e a luta de classes**. Terra sem Amos: Brasil, 2020.

BARDIN, Laurence. **Análise de conteúdo**. Lisboa: Edições 70, 1977.

CERVO, A. L; BERVIAN, P. A; DA SILVA, R. **Metodologia científica**. 6. ed. São Paulo: Pearson Prentice Hall, 2007.

CFM/CREMESP. **Demografia Médica no Brasil Estudo de Projeção** - Concentração de Médicos no Brasil em 2020. Disponível em: <https://portal.cfm.org.br/images/stories/pdf/estudo_demografia_junho.pdf>. Acesso em 22 jul. 2020.

DUARTE, Jorge. **Comunicação Pública**. São Paulo: Atlas, 2007.

Em paralelo ao novo coronavírus, Maranhão registra 41 casos e 4 mortes por H1N1 este ano. G1 MA. 14 abr. 2020. Disponível em: <<https://g1.globo.com/ma/maranhao/noticia/2020/04/14/em-paralelo-ao-novo-coronavirus-maranhao-registra-41-casos-e-4-mortes-por-h1n1-este-ano.ghml>>. Acesso em 31 mai. 2020.

GIL, Patrícia Guimarães; MATOS, Heloiza. Quem é o cidadão na comunicação pública? Uma retrospectiva sobre a forma de interpelação da sociedade pelo Estado em campanhas de saúde. In: MATOS, Heloiza (org.). **Comunicação pública**: interlocuções, interlocutores e perspectivas. – São Paulo: ECA/USP, 2013.

GOVERNO SAÚDE MA. **Boletim**. [S. l.], 26 mar. 2020. Instagram: @saudegovma. Disponível em: <<https://www.instagram.com/p/B-NoTbWJect/?igshid=1f0iju6ey0hlo/>>. Acesso em: 06 jul. 2020.

GOVERNO SAÚDE MA. **Confirmado o 1º caso do novo coronavírus no Maranhão**. [S. l.], 20 mar. 2020. Instagram: @saudegovma. Disponível em: <<https://www.instagram.com/p/B9-mblTpwp4/?igshid=23r9zqhjpvx1/>>. Acesso em: 06 jul. 2020.

GOVERNO SAÚDE MA. **Maranhão monitora dois casos suspeitos do novo coronavírus**. [S. l.], 28 fev. 2020. Instagram: @saudegovma. Disponível em: <<https://www.instagram.com/p/B9ISFkaJ2T8/?igshid=kq8u8vuouc7/>>. Acesso em: 07 jul. 2020.

GOVERNO SAÚDE MA. **Monitora Casos Suspeitos**. [S. l.], 06 mar 2020. Instagram: @saudegovma. Disponível em: <<https://www.instagram.com/p/B9aNy0sJV0O/?igshid=t0pl570n8ra6>>. Acesso em: 21 jul. 2020.

GOVERNO SAÚDE MA. **Monitoramento do caso suspeito**. [S. l.], 29 fev. 2020. Instagram: @saudegovma. Disponível em: <https://www.instagram.com/p/B9K7BqwJ_sC/?igshid=z68sl5dy68d5>. Acesso em: 07 jul. 2020.

GOVERNO SAÚDE MA. **Novo Caso Suspeito**. [S. l.], 07 mar 2020. Instagram: @saudegovma. Disponível em: <<https://www.instagram.com/p/B9cGslWJnZw/?igshid=wvm1es29cj8a>>. Acesso em: 21 jul. 2020.

HAN, Byung-Chul. **A salvação do belo**. 2. reimpr., Petrópolis, RJ: Vozes, 2019.

MARQUES, Francisco Paulo Jamil; MIOLA, Edna. **Comunicação pública do Ministério da Saúde no Facebook**: uma análise das campanhas contra o Aedes aegypti no 'verão do Zika'. Reciis – Rev Eletron Comun Inf Inov Saúde. 2020 jan.-mar.;14(1):34-50.

Organização Pan-Americana de Saúde (OPAS). 2020. Disponível em: <<https://www.paho.org/pt>>. Acesso em: 06 out.2020.

PERUZZO, Cicilia M. Krohling. Ética, liberdade de imprensa, democracia e cidadania. **Revista Brasileira de Ciências da Comunicação**. 71 Vol. XXV, n. 2, p. 71-88, jul/dez de 2002.

SACRAMENTO, Igor; PAIVA, Raquel. Fake News, Whatsapp e a vacinação contra febre amarela no Brasil. **Matrizes**. V. 14; n.1, p. 79-106, jan/abr 2020.

UJVARI, Stefan Cunha. **Pandemias**: a humanidade em risco. São Paulo: Contexto, 2011.