

INOVAÇÕES EM COMUNICABILIDADE NOS PORTAIS DE GOVERNO DE ESTADOS BRASILEIROS PARA CONTER A PANDEMIA DA COVID-19.

Nadine Victor Batista

Centro de Investigação e Estudos em Sociologia – CIES-IUL (nadinebatista@gmail.com)

Gisele Victor Batista

Harpia Green Business (giselevictorbatista@gmail.com)

Resumo

Para promover a melhoria na comunicação entre organizações públicas e sociedade, especialmente em tempos de crise sanitária, como a vivida atualmente em função do novo coronavírus – Covid-19, os governos precisam inovar em termos de estratégias de comunicabilidade. Voltadas a promover uma interação comunicativa efetiva, tais estratégias permitem o acesso às informações públicas de qualidade, estabelecem uma aproximação do cidadão e governo através de uma variedade de canais de comunicação, e permitem a promoção e difusão de medidas de políticas do governo. Para conhecer as estratégias usadas pelos governos estaduais, este artigo se propôs analisar as inovações em comunicabilidade para o combate à Covid-19 utilizadas em portais de governo dos 10 Estados brasileiros mais atingidos pela pandemia. O resultado encontrado aponta que alguns governos se destacam e inovam em termos de comunicabilidade e canais de comunicação, via portal governamental, como os estados de São Paulo, Espírito Santo, Bahia, Ceará, Santa Catarina e Paraná, que utilizam métodos simples, mas inovadores para estabelecer bom canal de comunicação com a população. São exemplos de iniciativas de sucesso em que é possível observar janelas de oportunidades para manter uma gestão aberta e interativa com o cidadão, oferecendo alternativas aos serviços existentes.

Palavras-chaves: inovação em políticas públicas, crise sanitária Covid-19, comunicabilidade, canais de comunicação com o cidadão.

Abstract

To promote improved communication between public organizations and society, especially in times of health crisis such as that currently experienced due to the new coronavirus - Covid-19, governments need to innovate in terms of communicability strategies. Aimed at promoting effective communicative interaction, such strategies allow access to quality public information, establish an approximation of citizens and government through a variety of communication channels, and allow the promotion and diffusion of government policy measures. To learn about the strategies used by state governments, this article aims to analyze the innovations in communicability to combat the Covid-19 used by government portals in the 10 Brazilian states most affected by the pandemic. The result found show that some governments stand out and innovate in terms of communicability and communication channels via governmental portal, such as the states of São Paulo, Espírito Santo, Bahia, Ceará, Santa Catarina and Paraná, which use simple but innovative methods to establish a good communication channel with the population. It is the example of success that is possible to observe the windows of opportunities

to maintain an open and interactive management to the citizen, offering alternatives to the common services.

Keywords: public policy innovation, health crisis with Covid-19, communicability, communication channels with citizens

1. Introdução

No momento em que a sociedade passa pela maior crise sanitária das últimas décadas, uma gestão pública eficiente que conduza às políticas públicas efetivas no combate à ao novo coronavírus - Covid-19 é mais que essencial. Além das medidas sanitárias que visam o controle da pandemia, os governos precisam manter uma boa comunicabilidade com a população, no intuito de promover acesso a informações seguras, bem como manter uma gestão aberta e transparente, como forma de governo.

Por comunicabilidade, entende-se como as ferramentas de comunicação que possibilitam a interação entre cidadão-governo. Associada à qualidade de informação, as abordagens comunicativas são o ponto de partida do contato com o governo, dando indícios da inclusão social e política do cidadão às políticas públicas, o que envolve aspectos de comunicação cívica, evolução de políticas e expressão democrática da vontade dos cidadãos (Marcondes & Jardim, 2003; Rothberg, 2010; Santos, 2014).

A comunicabilidade, no contexto nas ações de governo mediada pela Tecnologia de Informação e Comunicação (TIC), corresponde à capacidade de abertura e receptividade do governo à participação direta dos cidadãos, igualmente à capacidade de facilitar acesso às informações governamentais (DGE, 2007). Cotidianamente, o cidadão dependente do bom funcionamento da administração pública, a qual lhe provê informações e serviços essenciais – disponibilizados presencialmente ou em formato digital. Assim, obviamente não pode ter como único momento de manifestação de vontade na esfera pública a ocasião do voto, mas ao contrário, o governo que se supõe democrático e transparente deve considerar a democracia não apenas em termos políticos como também sociais. Por isso, a fim de estar em compasso com a vontade do povo, o governo deve colocar ao dispor dos cidadãos meios de comunicar-se com ele, de modo a receber suas demandas, dúvidas, críticas e sugestões - e agir de acordo. (Martins e Kurtz, [n.d.]).

No contexto atual, onde medidas de isolamento social mudam a rotina de fluxos de serviços, a relação estabelecida entre cidadão e governo passa a ser especialmente mediada pelas TIC, em especial a Internet. As potencialidades das mídias digitais na aproximação cidadão/governo podem, inclusive, traduzir-se em maior participação política da sociedade, numa dimensão qualitativa e quantitativa, por aumentar o número de canais de diálogo e oferecer suporte à ampliação de uma governança com insumos para os processos de transparência e *accountability* (Bezerra, 2008; Cepik & Canabarro, 2014; Frey, 2000, 2002; McNutt, 2009; Silva, 2009).

Esses novos canais de acesso à informação, de interação, participação e deliberação efetivam o exercício de direitos políticos dos cidadãos, e buscam valorizar a receptividade e abertura do Estado, assim como sua capacidade de oferecer ajuda para facilitar o acesso às informações e serviços prestados em tempos de crise. O cidadão tem o direito de ser ouvido, de receber explicações e obter informações precisas, de ter acesso às pessoas e órgãos que gerenciam a prestação dos serviços e de receber respostas adequadas às suas dúvidas e manifestações. Para tanto, o governo deve disponibilizar uma multiplicidade de acesso para

atingir da melhor maneira a comunicação com o cidadão. A disponibilidade destes tipos de canais indica que a agência de governo viabiliza inúmeras possibilidades de abertura de contato/interação com a sociedade (Brasil, 2007; Farias, 2013; Mostafa & Terra, 1998).

Desta forma, ao fazer uso de inovadoras ferramentas de comunicação, os governos mantêm aberta a gestão pública para esclarecer dúvidas e receber sugestões e demandas do cidadão. A aplicação destas ferramentas no âmbito da comunicação entre governo e cidadão não necessariamente precisa de sofisticados aparatos tecnológicos.

Segundo o Manual de Oslo (OECD, 2005), implementar um algo inovador requer três principais critérios: ser novidade no contexto ao qual é inserida, ser implementável e, proporcionar resultados eficientes, eficazes e que se traduzam em satisfação para os clientes/usuários. Trata-se de um produto, processo ou método organizacional novo, ou significativamente melhorado, utilizado nas práticas organizacionais ou em suas relações externas. No âmbito da administração pública, a inovação traduz-se como a introdução de novos elementos ou ideias em um serviço público que promovam valor para a sociedade (Comissão Europeia, 2013).

Ampliando este conceito, surge o termo inovação aberta, na qual várias fontes são responsáveis pelo processo de inovação, isto é, ferramentas inovadoras surgem da ação conjunta de competências internas à organização, mas também de agentes externos a esta que contribuem para a formulação da ideia, atuando como redes de colaboração sistemática (à exemplo: universidades, institutos de pesquisa, etc) (Chesbrough, 2003).

Neste sentido, inovar em comunicabilidade significa disponibilizar novas ferramentas que proporcionem ao cidadão satisfação quando busca um serviço público, segurança no dado, referência na pesquisa por informação de qualidade e interação sobre as principais medidas públicas que possam afetar diretamente a vida da população. Com isso, o cidadão tende a estar mais próximo dos ajustes de infraestrutura e dinâmica das medidas de política implementadas, bem como obter uma fonte direta de possíveis benefícios gerados neste momento.

Os meios de comunicação de hoje permitem uma gama de opções para manter o elo sempre ativo entre cidadão e governo e a amplitude destes canais possibilita alcançar um número maior de pessoas – o que é vital para a divulgação de políticas públicas, especialmente para combater doenças altamente contagiosas como a Covid-19. Além disso, estes canais também abastecem o governo com dados para as futuras estratégias governamentais, identificando as que necessitam de reforço comunicativo e/ou de medidas de política mais efetivas, permitem aperfeiçoar as orientações divulgadas, deixando-as mais claras e à disposição população e, orientando para a necessidade de abertura de outros canais.

Para conhecer as inovações em termos de estratégias de combate ao novo coronavírus usadas pelos governos estaduais no Brasil, este artigo visou analisar as inovações em comunicabilidade para o combate à Covid-19 utilizadas em portais de governo dos 10 Estados brasileiros mais atingidos pela pandemia.

2. Contextualização do problema

O Ministério da Saúde iniciou o acompanhamento epidemiológico do novo Coronavírus (Covid-19) em 3 de fevereiro de 2020, quando foram registrados, no Brasil, 10 casos notificados e apenas 1 (um) mantido como suspeita. Em 21 de fevereiro, o boletim epidemiológico apontava 1 caso suspeito, 154 notificados, nenhum caso confirmado, 102 casos excluídos e 51 descartados.

Alguns meses depois, o Boletim Epidemiológico nº. 11 do Ministério da Saúde, divulgado em 17 de abril de 2020, apresentava um número bastante significativo de casos confirmado de Covid-19 e óbitos decorrentes da doença. O documento apontou também uma maior distribuição dos casos confirmados e mortes causadas pela Covid-19 no Brasil na região Sudeste, com 56,6% dos casos confirmados no território brasileiro, sendo os estados de São Paulo e Rio de Janeiro os que apresentaram um maior índice, com 12.841 e 4.349 casos confirmados da doença, respectivamente (Figura 1)¹.

ID	UF/REGIÃO	CONFIRMADOS	ÓBITOS
		N (%)	N (%)
NORTE		3.158 (9,4%)	193 (6,1%)
1	AC	135	5
2	AM	1.809	145
3	AP	370	10
4	PA	557	26
5	RO	92	3
6	RR	164	3
7	TO	31	1
NORDESTE		7.469 (22,2%)	479 (6,4%)
8	AL	110	7
9	BA	1.059	36
10	CE	2.684	149
11	MA	797	40
12	PB	195	26
13	PE	2.006	186
14	PI	102	8
15	RN	463	23
16	SE	53	4
SUDESTE		19.067 (56,6%)	1.329 (7,0%)
17	ES	856	25
18	MG	1.021	35
19	RJ	4.349	341
20	SP	12.841	928
CENTRO-OESTE		1.386 (4,1%)	46 (3,3%)
21	DF	746	20
22	GO	335	16
23	MS	143	5
24	MT	162	5
SUL		2.602 (7,7%)	94 (3,6%)
25	PR	874	42
26	RS	802	22
27	SC	926	30
BRASIL		33.682	2.141 (6,4%)

Fonte: Secretaria de Vigilância em Saúde/Ministério da Saúde. Dados atualizados em 17 de abril de 2020 às 14h, sujeitos a revisões.

Figura 1 – Distribuição dos casos e óbitos por Covid-19 por região e Unidade da Federação, em 17 de abril de 2020.

Fonte: Brasil, 2020.

A evolução destes números, conforme registraram os dados, apontaram à necessidade emergente de medidas de política de controle e intervenção do governo para combater a expansão do vírus no país, em especial na região Sudeste, onde grande fluxo de pessoas e produtos circulam ativamente e em grande volume, e se distribuem por todo o país.

Mesmo de maneira desarticulada com o Governo Federal, os governos estaduais iniciaram medidas de isolamento e distanciamento social, no intuito de conter a expansão do contágio, da contaminação e do número de casos.

Na Figura 2 pode-se observar a distribuição espacial no território brasileiro dos casos confirmado de Covid-19, por Estado – mapa também disponibilizado no Boletim epidemiológico nº11, de 17 de abril de 2020.

¹ Todos os boletins epidemiológicos emitidos pelo Ministério da Saúde com estes dados e outras informações relativas à Covid-19 são disponibilizados no site oficial do Ministério da Saúde. Acesso em: <<https://coronavirus.saude.gov.br/profissional-gestor#boletins>>. Consultado em 19 de abril de 2020.

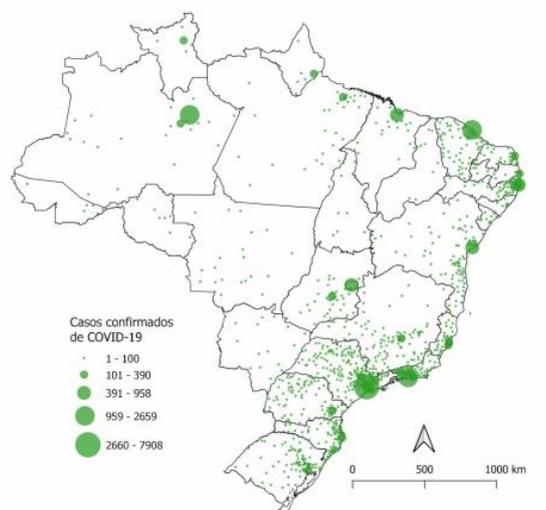


Figura 2 – Distribuição espacial dos casos de Covid-19 em 17 de abril de 2020.

Fonte: Brasil, 2020.

O Boletim Epidemiológico nº 11 também apresentou uma pesquisa sobre os meios de comunicação mais utilizados pela população para obter informações sobre prevenção e contágio da Covid-19, dentre eles: jornais ou revistas (impressos), televisão, rádio, internet ou redes sociais e canais oficiais do Ministério da Saúde. Segundo aponta o documento, 94,2% dos entrevistados obtiveram informações por meio da televisão, e 93,9% por meio da Internet e redes sociais. O alto índice destes dois veículos de comunicação aponta a importância destes meios como fontes de fácil acesso para a população; e, que os governos podem e devem utilizá-los para alcançar o maior número de pessoas e divulgar informações oficiais, seguras e de qualidade.

3. Metodologia

De forma a cumprir com o objetivo estabelecido, foram analisados os 10 Estados brasileiros mais atingidos com casos confirmados de Covid-19. Para tanto, utilizou-se os dados do Boletim epidemiológico nº 11, emitido pelo Ministério da Saúde em 17 de abril de 2020, como fonte para o método da escolha dos estados. A seleção destacou os seguintes estados como os principais em números de casos confirmados de Covid-19: São Paulo, Rio de Janeiro, Minas Gerais, Espírito Santo, Santa Catarina, Paraná, Amazonas, Bahia, Ceará e Pernambuco, conforme apresentado na Figura 1.

Para coletar as principais ações de combate à Covid-19, aplicou-se a técnica de observação direta estruturada (planejada e controlada), não-participante, individual e sistemática, com objetividade na observação, cuja princípio visa mensurar “o quê”, “onde”, “quando”, “quem” e “como” é estabelecida a observação (Marconi e Lakatos, 2007)

Na coleta de dados, foi mantida objetividade e padronização na análise dos portais, e feito um registro à parte das características mais relevantes de cada portal. Foram analisadas todas as formas disponíveis de comunicação com o cidadão sobre o referido tema de estudo e apontadas nos respectivos portais.

Os portais foram analisados somente no âmbito do estudo, considerando três níveis de inserção no portal, isto é, até 3 (três) páginas seguintes, a partir da página inicial. O tratamento dos dados foi orientado pela análise interativa à luz da literatura.

4. Resultados

Os resultados aqui apresentados foram distribuídos por região, considerando os 10 Estados com maior número de casos confirmados, conforme apresentado na Figura 1. Assim, foi feita uma análise dos portais de governos estaduais de São Paulo, Rio de Janeiro, Minas Gerais e Espírito Santo, na região Sudeste; Santa Catarina e Paraná, na região Sul; Amazonas, na região Norte; e, Bahia, Ceará e Pernambuco, na região Nordeste.

A análise foi realizada entre os dias 19 e 20 de abril de 2020, nos respectivos portais de governo de cada estado federado, utilizando-se ferramenta de busca (*Google*) e a palavra-chave “governo + estado” para localizar, de forma padronizada, o *site* oficial do governo de cada ente federado em estudo. De maneira sucinta, apresenta-se a seguir, o perfil dos portais estudados com indicação das informações prestadas e ferramentas comunicativas utilizadas.

i. Estados da região Sudeste

i.1 - São Paulo: < <https://www.saopaulo.sp.gov.br/coronavirus> >

O Estado de São Paulo apresenta na página inicial um *link* para uma página exclusiva com um “Guia de prevenção sobre o Coronavírus”, onde o cidadão obtém informações e serviços relacionados à Covid-19. O portal é, de modo geral, dinâmico e de fácil uso, ilustrativo e interativo, com presença de multimídia.

Apresenta uma versão adaptada para pessoas portadores de deficiência, afirmando ações inclusivas de acessibilidade, com vídeos explicativos, legendados e traduzidos, simultaneamente, na língua dos sinais. Toda a página pode ser adaptada para melhorar a acessibilidade, no que tange aumento ou diminuição do *template* e contraste.

De forma clara e objetiva, aponta os sinais e sintomas, formas de transmissão da doença, como se prevenir, o que fazer em caso de contágio, as vias de atendimento nos sistemas de saúde, e canais de comunicação especial para dúvidas e outras informações sobre coronavírus. Ainda, dedica um perfil exclusivo em redes sociais, como Telegram, e um número de telefone de contato *WhatsApp* “SP Perguntas Covid-19” (Figura 3), e estimula, com passo-a-passo, o uso de outros aplicativos de vídeo-chamadas para contato com familiares durante o período de isolamento e distanciamento social.



Figura 3 – Recorte da página inicial do portal do governo de São Paulo
Fonte: Portal oficial do governo de São Paulo, 2020

O portal também informa o número de casos confirmados e óbitos no Estado, índice de isolamento, divulga o protocolo de atendimento nas unidades de saúde e hospitais, e disponibiliza material de apoio com informações oficiais para *download*, *link* para multimídias (áudios, vídeos, e material gráfico com notícias e orientações sobre o novo coronavírus). Ainda, promove a campanha de vacinação com a gripe, alerta sobre as *fakenews*, e disponibiliza em fácil acesso os decretos estaduais que regulamentam as medidas de quarentena no estado.

i.2 - Rio de Janeiro: < <https://coronavirus.rj.gov.br/> >

É necessário utilizar a barra de rolagem para obter acesso à página exclusiva de informações sobre a Covid-19, uma vez que não é visualizada diretamente na abertura da página inicial. Apesar disso, o *link* disponibiliza uma página exclusiva com informações e orientações: contaminação, sintomas, prevenção, mitos e verdades a respeito do contágio e da doença e como proceder em caso de suspeita.

Apresenta *link* para perguntas e respostas e multimídia sob forma de vídeo legendado com perguntas dos cidadãos, as quais são respondidas por especialistas da Secretaria de Saúde. Foi registrada a presença de outros vídeos orientativos, legendados e com tradução para a língua dos sinais, bem como material de campanha educativa em vídeo, impresso e para formato *web*, e, periodicamente, as últimas notícias sobre o tema.

O Portal disponibiliza boletins epidemiológicos diários (iniciados em 15 de março de 2020), material para profissionais de saúde com notas técnicas, resoluções, protocolos de atendimento ditos “Procedimento operacional padrão” e o plano de contingência. Todos os documentos possuem acesso livre para qualquer cidadão.

Por fim, disponibiliza um painel de monitoramento com um mapa do Estado do Rio de Janeiro, destacando as regiões mais afetadas; gráfico que permite acompanhar a evolução dos casos confirmados por dia, bem como, número de óbitos confirmados e em investigação. Disponibiliza pesquisa por município e por região, por internação e a atualização é diária, mesmo em dias não úteis (Figura 4). Estes dados podem ser exportados por estarem em formato aberto (CSV).

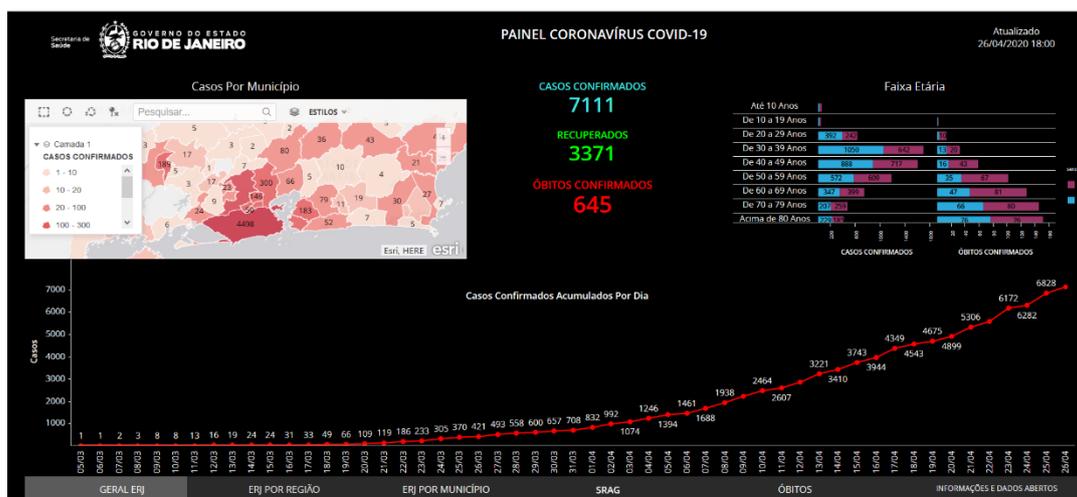


Figura 4 – Recorte do painel de monitoramento Covid-19 do portal do governo do Rio de Janeiro
 Fonte: Portal oficial do governo de Rio de Janeiro, 2020.

i.3 - Minas Gerais: < <https://saude.mg.gov.br/coronavirus> >

O portal possui uma página com informações sobre o Covid-19 vinculada à Secretaria de Saúde e apresenta, em formato de texto, informações gerais sobre o coronavírus, como sinais e sintomas, transmissão e formas de tratamento. Sob um modelo de perguntas e respostas, aborda grupos de risco específicos dentre outras informações e, por meio de notas e comunicados, informa sobre o uso de máscaras, recomendações para o período de isolamento e cuidados com a saúde mental e com as pessoas portadoras de deficiência.

Disponibiliza todos decretos emitidos para o combate ao coronavírus e material exclusivo e de livre acesso dedicado aos gestores e profissionais de saúde, como protocolos, plano de contingência, documentos do Ministério da Saúde e Anvisa, notas técnicas, fluxos e notas informativas.

Apresenta a iniciativa de uma rede de voluntários de combate à Covid-19, onde o cidadão faz um cadastro prévio, indicando suas preferências de horários e região, e conforme a demanda na região informada, ele é convidado a participar.

Por fim, permite acesso aos boletins epidemiológicos diários, em arquivo em formato PDF, emitidos desde 28 de fevereiro de 2020. Os boletins informam o total de casos confirmados, o número de óbitos confirmados, em investigação e descartados. Há informação por município, por sexo e por faixa etária.

i.4 - Espírito Santo: < <https://coronavirus.es.gov.br/> >

A página exclusiva com informações sobre a Covid-19 pode ser acessada através de painel de informações da página inicial do governo do estado, e aponta o total de casos confirmados, número de óbitos e número de pacientes curados. Apresenta informações gerais sobre a doença, os sintomas, meios de transmissão e prevenção e plano de contingência, notas técnicas da Secretaria de Saúde e materiais para campanha de combate à doença em formato de vídeo com legenda e material impresso em formato PDF. O portal disponibiliza boletins epidemiológicos, mas os dados não são atualizados diariamente.

Entretanto, apresenta no menu “Transparência” um *link* para um painel de monitoramento com informações dinâmicas sobre casos confirmados, números de óbitos, percentual de letalidade, total de testes realizados, pacientes curados, comorbidades. Estes dados são disponibilizados em 3 páginas de informações: p.1/3 disponibiliza em formato numérico, de gráfico e de mapa, por município, cobrindo informações precisas sobre os bairros, por gênero e faixa etária, e filtros para uma seleção de doenças; p.2/3 apresenta o número de casos por região, com mapa dinâmico e dados do acumulado na semana; e, p.3/3 disponibiliza dados mais específicos dos casos confirmados, como raça e escolaridade. (Figuras 5 e 6). Além disso, todas essas informações são atualizadas diariamente e podem ser exportadas por possuírem formato aberto (CSV).

Também, neste menu, registram-se os contratos de emergência efetuados pela administração decorrentes do novo coronavírus e para o enfrentamento da calamidade na saúde pública. O governo estadual, ainda, organiza meios para doações em dinheiro, serviços, cestas básicas, além de kits de limpeza e de higiene pessoal no intuito de ajudar às pessoas com dificuldades por conta do novo coronavírus.

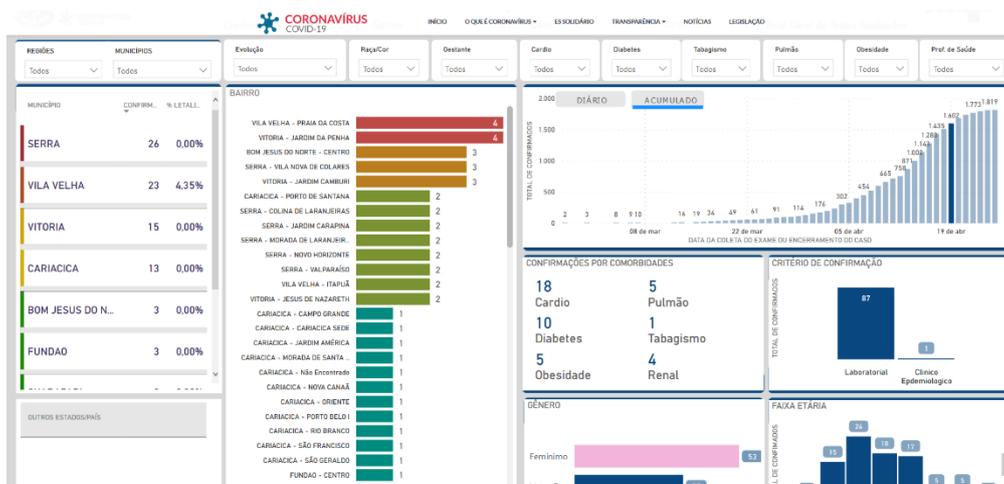


Figura 5 – Recorte do painel Covid-19 (p.1/3) do portal do governo do Espírito Santo
Fonte: Portal oficial do governo de Espírito Santo, 2020.

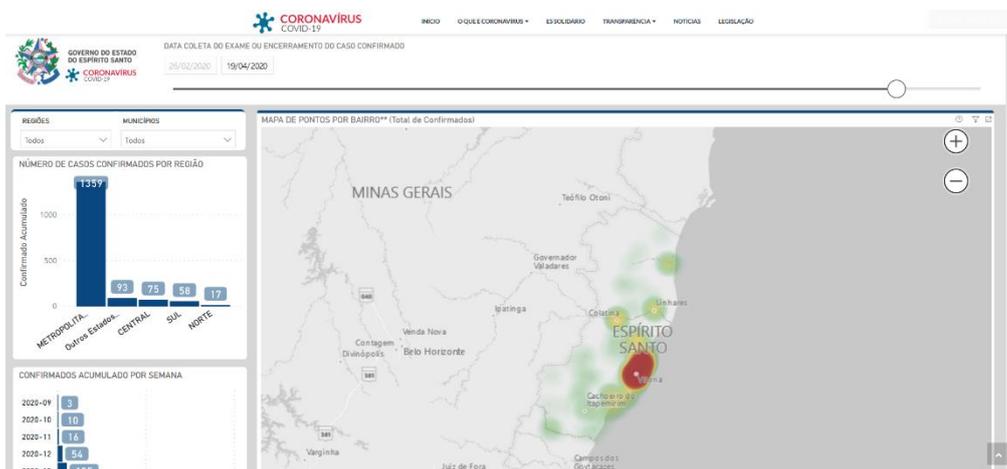


Figura 6 – Recorte do painel Covid-19 (p.2/3) do portal do governo do Espírito Santo
Fonte: Portal oficial do governo de Espírito Santo, 2020.

ii. Estados da região Sul

ii.1 - Santa Catarina: <<http://www.coronavirus.sc.gov.br/>>

A página com informações exclusivas sobre o novo coronavírus pode ser acessada através de janela *pop-up*. Entretanto, mesmo fechando a janela, ainda é possível obter informações gerais sobre a doença, dados dos boletins epidemiológicos, ações e estratégias do governo para o combate ao coronavírus e vídeos informativos legendados sobre sintomas e prevenção, sendo tema quase exclusivo na página inicial do portal.

A página exclusiva possui *link* para uma triagem online, onde o cidadão faz um cadastro e é orientado em como proceder, conforme os sintomas apresentados. Apresenta um guia, em formato PDF, sobre o convívio responsável e regras para evitar o contágio da doença, além de vídeos para profissionais de saúde. Sob forma de perguntas e respostas, apresenta as medidas restritivas aplicadas no estado.

Também, disponibiliza um sistema de atendimento *online* mediado por *robot*, que orienta o cidadão, conforme sua dúvida, oferecendo respostas automáticas sobre os seguintes

assuntos: funcionamento dos estabelecimentos, educação, eventos, transporte, pessoas do grupo de risco, prevenção, fiscalização, ações do governo para minimizar o impacto econômico, outras dúvidas e está com sintomas e possibilidade de fazer a auto triagem (Figura 7).



Figura 7 – Pagina inicial do portal do governo de Santa Catarina com o atendimento online via *robot*
Fonte: Portal oficial do governo de Santa Catarina, 2020.

No menu *Transparência*, o portal disponibiliza Boletins epidemiológicos atualizados diariamente desde o dia 3 de março de 2020, porém, são disponibilizados somente em dias úteis. No mesmo menu, é possível ter acesso ao painel de monitoramento dos casos, com dados sobre números de casos confirmados, obtidos, exames negativos, números de municípios com casos confirmados, números de municípios com óbitos e casos em análise. Os dados são apresentados em formato de mapa e de gráfico com evolução, e apresentam informação por município, por sexo e por faixa etária. Neste painel, a atualização é diária.

A página também disponibiliza decretos, portarias, dentre outras resoluções relativas ao tema e material de campanha educativa de combate à Covid-19 para *download* em formato PDF. Dois *links* apresentam página de erro: “notas técnicas” e “profissionais de saúde”, não sendo possível acessar seu conteúdo. As últimas medidas e ações do governo para o combate à doença são destacados, sendo apresentados em formato texto e vídeo.

ii.2 - Paraná: <<http://www.coronavirus.pr.gov.br/Campanha>>

A página inicial apresenta *link* para página exclusiva, onde se obtém informação sobre boletins epidemiológicos, funcionamento dos serviços públicos, guia de isolamento domiciliar e contatos telefônicos para atendimento.

O boletim geral é apresentado sob forma de painel de monitoramento, com dados sobre o número total de casos confirmados, casos em análise, casos descartados e número de óbitos. Os registros são apresentados em forma de gráfico, datados a partir de 28 de março de 2020, e em formato de mapa. Apresenta também o número de casos por município, boletins em formato PDF, cujos registros iniciam em 28 de fevereiro de 2020 e são atualizados diariamente, e uma perspectiva de casos no mundo, no Brasil e no Estado do Paraná, com dados de casos confirmados desde o início da pandemia no estado, e os casos por dia. Mostra dados por faixa etária, por sexo, os residentes fora do estado, número de internados, número de pacientes recuperados e óbitos, além de dados de casos em evolução com informações sobre os casos em internação (leito clínico e em Unidade de Tratamento Intensivo).

O governo paranaense também criou um aplicativo “Telemedicina Paraná”, onde, por meio de um cadastro, o cidadão pode monitorar a saúde de todos no estado, informar sua condição de saúde e receber orientações e encaminhamentos para atendimento com um médico por vídeo, chat ou áudio. (Figura 8).



Figura 8 – Página inicial do portal do governo do Paraná
Fonte: Portal oficial do governo do Paraná, 2020.

Ainda, a página disponibiliza informações sobre prevenção, transmissão, sintomas e tratamento da doença, as medidas de política para o combate da crise sanitária, econômica e social oriunda da pandemia, tais como medidas de saúde, econômicas e sociais, linhas de crédito, informação sobre atividades essenciais e de proteção do emprego e renda. Sob forma de perguntas e respostas apresenta informações complementares sobre isolamento social, serviços estaduais etc.

No menu Transparência, apresenta a legislação, decretos e resoluções aplicadas ao tema, bem como as aquisições e contratações e doações realizadas. Também, apresenta dados extras de boletins epidemiológicos, com informações sobre disponibilidade de leitos hospitalares. Promove campanha para doações, cadastro de voluntariado e produção de máscaras de proteção, e apresenta vídeos e materiais informativos sobre a Covid-19, medidas sociais, econômicas e administrativas criadas pelo governo, dentre outros informes que são disponibilizados para ser compartilhados pelos cidadãos nas redes sociais, divulgando, desta forma, material informativo de fonte oficial.

iii. Estado da região Norte

iii.1 - Amazonas: <<http://coronavirus.amazonas.am.gov.br/>>

Apresenta na página inicial *link* para acesso à página exclusiva com informações sobre o plano de contingência, informações gerais sobre a Covid-19 em formato de vídeo legendado, e informações sobre transmissão, sintomas, atendimento e prevenção e cuidados em formato ilustrativo e dinâmico. Sob forma de perguntas e respostas (FAQ), apresenta informações complementares sobre a doença.

Disponibiliza boletins epidemiológicos, atualizados diariamente, e com dados desde 24 de março. Os boletins apresentam, de maneira suscita, número total de casos confirmados no estado, número de pacientes internados, óbitos e pacientes recuperados, e dados de casos e óbitos por município. A página, também, apresenta as principais ações do governo no combate à Covid-19, através do menu Notícias.

iv. Estados da região Nordeste

iv.1 - Bahia: <<http://www.saude.ba.gov.br/>>

O acesso à página da Secretaria de Saúde com informações sobre a Covid-19 foi encontrado via *link* Transparência, mas não se registrou na página inicial nenhum *link* com acesso direto a esta página ou outra exclusiva. Na página da Secretaria da Saúde é possível acessar as informações gerais sobre a doença, sintomas, formas de transmissão, diagnóstico, tratamento e prevenção. Também, está disponível o plano de contingência do estado, leis, decretos e notas técnicas, ações do governo no combate ao coronavírus, contratações realizadas, ações educativas, dúvidas e *fakenews*, material de campanha e dicas de prevenção.

Apresentada boletins epidemiológicos, diários, datados desde 27 de março de 2020, com dados do total de casos confirmados, descartados e em investigação, gráficos com a distribuição dos casos por dia e por faixa etária. O documento também informa os casos por município, e apresenta um mapa com a distribuição geral dos casos no estado.

O governo disponibiliza um serviço telefônico gratuito em parceria com a Fiocruz e a Universidade Federal da Bahia, o “Tele Coronavírus 155”, onde o cidadão recebe orientação e esclarecimentos a respeito da Covid-19 por meio de estudantes de medicina supervisionados por médicos (Figura 9).



Figura 9 – Recorte da página inicial do portal da Secretaria de Saúde do governo da Bahia
Fonte: Portal oficial do governo da Bahia, 2020

iv.2 - Ceará: <<https://coronavirus.ceara.gov.br/>>

A página inicial apresenta *link* para uma página exclusiva com informações sobre a Covid-19, as quais são divididas em dois grupos: cidadão e profissionais de saúde, ambos com acesso livre. Para o cidadão, a página apresenta as informações sobre a Covid-19 por meio de perguntas e respostas; atendimento *online* mediado por *robot*, com os seguintes assuntos: atendimento online, informações sobre o coronavírus, orientações sobre cuidados psicológicos, e outros; atendimento telefônico 0800 TeleSaúde 24h; e materiais informativos de campanha em formato de vídeos, legendados, formato PDF, e stories (Figura 10).

Para os profissionais de saúde, são disponibilizados fluxogramas, protocolos e manejo clínico, medidas de proteção e recomendações, boletins epidemiológicos, fichas de notificação, farmacovigilância, e materiais informativos (vídeos e artigos de pesquisa científica). Apresenta um canal telefônico exclusivo, “Telemedicina”, para médicos no cuidado de doentes críticos (Figura 11).



Figura 10 – Pagina inicial do portal do governo do Ceará
Fonte: Portal oficial do governo do Ceará, 2020.



Figura 11 – Pagina inicial do portal do governo do Ceará
Fonte: Portal oficial do governo do Ceará, 2020.

Os boletins epidemiológicos disponibilizados não possuem frequência regular. Apresentam o panorama mundial, no Brasil e no Estado, com um mapa ilustrativo da distribuição dos casos. Informa de maneira extensa os dados da doença no estado, número de casos suspeitos e confirmados por município, por faixa etária, bem como o número de óbitos. Inclui informações sobre as medidas de prevenção e controle, e o perfil epidemiológico dos pacientes hospitalizados por síndrome respiratória aguda grave. Ainda, disponibiliza Informes epidemiológicos, de frequência também irregular, com dados sobre a situação epidemiológica da infecção da Covid-19 no estado; e a curva epidemiológica, onde apresenta, com gráficos, a ascensão dos casos no estado, desde o primeiro caso suspeito.

iv.3 - Pernambuco: <<http://www.pe.gov.br/>>

Na página inicial não foi encontrado um *link* para acesso às informações gerais sobre a Covid-19. As informações disponibilizadas são fornecidas por meio de notícias: ações de combate ao novo coronavírus, boletim epidemiológico, dentre outras.

Neste formato, apresenta o aplicativo “atende em casa”, onde o cidadão passa por uma triagem a partir de um sistema de perguntas. Nos casos moderados ou graves, a ferramenta abre uma vídeo-chamada e o cidadão recebe orientação médica (Figura 12).



Figura 12 – Pagina inicial do portal do governo do Pernambuco
Fonte: Portal oficial do governo do Pernambuco, 2020.

Na página da Secretaria da Saúde, tampouco foi encontrada uma página exclusiva com informações gerais sobre a doença direcionados para o cidadão, apenas orientações para profissionais de saúde.

5. Discussão

Com base nesse levantamento, pode-se observar que alguns dos Estados brasileiros, objeto deste estudo, destacam-se em termos de ferramentas tecnológicas que permitem uma boa comunicabilidade com o cidadão, apropriando-se de recursos digitais simples, mas que contribuem para promover uma maior interação com a população, e divulgar as medidas de política utilizadas nesse momento de crise sanitária. A exemplo, o Estado de São Paulo, cujo portal preocupa-se em manter a acessibilidade em todas as suas páginas, permitindo que pessoas portadoras de deficiência, também, tenham acesso às informações e inova quando faz uso de aplicativos para estabelecer contato direto com o cidadão e esclarecê-lo em caso de dúvidas, como o *WhatsApp* e *Telegram*. Além disso, desenvolveu uma página dinâmica e informativa, com texto claro e objetivo.

O portal do Rio de Janeiro destaca-se pelo desenvolvimento de um painel de monitoramento dinâmico, bem desenvolvido e com dados claros e concisos. Estas informações servem tanto para o cidadão ter ciência da expansão da Covid-19 no seu Estado e município, quando para gestores e epidemiologistas ampliar o banco de dados sobre a doença e para aprimorar as medidas de política desenvolvidas, principalmente, por disponibilizar estes dados em formato aberto, ou seja, que permite a exportação dos dados de maneira íntegra para outro *software*.

Assim também, o governo do Espírito Santo desenvolveu um painel de monitoramento com dados concisos e claros, e informações disponibilizados de maneira dinâmica e integrada, tudo disponibilizado em formato aberto.

A disponibilidade de dados em formato aberto é de extrema importância, pois além de ser uma medida de transparência na gestão pública, permite iniciativas da sociedade civil tanto para desenvolver ações de monitoramento e acompanhamento da evolução da doença na sua região, quanto na criação de ferramentas e outros aplicativos que auxiliem o combate ao contágio e expansão da Covid-19 por meio de um banco de dados oficial.

Os estados de Santa Catarina e Ceará disponibilizam atendimento virtual mediado por *robot*, que orienta o cidadão por meio de uma seleção de assuntos e tópicos de interesse coletivo

sobre a Covid-19, e consequências sociais e econômicas acarretadas pelo isolamento social. O governo de Santa Catarina aproveita o canal para também esclarecer a população e apresentar as medidas sociais e econômicas criadas para combater uma futura crise oriunda das medidas de seu plano de contingência.

Ainda, o portal catarinense criou um mecanismo de pré-triagem *online* onde, de acordo com os sintomas apresentados, o cidadão é orientado a buscar um atendimento ou manter isolamento residencial. Esta ferramenta ainda fornece dados para o governo monitorar municípios, ou regiões, cuja expansão da doença apresenta-se de forma significativa, uma vez que o cidadão é convidado a fazer um cadastro prévio para realizar o teste.

O governo do Ceará, além de dedicar-se ao cidadão, promoveu um aplicativo para que médicos e outros profissionais de saúde possam interagir entre si, e trocar informações e orientações, via aplicativo “Telemedicina”, fomentando o conhecimento sobre a doença no meio profissional. Isto proporcionou uma outra rede de informação, com linguagem mais técnica e direcionada a este público.

O estado do Paraná apresentou um sistema também inovador: Telemedicina Paraná, onde o cidadão informa os sintomas e o sistema faz uma triagem. Apresentando sintomas, o cidadão é encaminhando para uma consulta *online* com um médico, que dará o diagnóstico, inclusive com possibilidade de encaminhamento para atendimento presencial na unidade de saúde mais próxima. Esse sistema evita, por exemplo, que pessoas sem sintomas da Covid-19 entrem em contato com pacientes contaminados em unidades de saúde.

De forma semelhante, o estado de Pernambuco criou o “atende em casa”, onde o cidadão também pode ser atendido virtualmente pela equipe médica, conforme os sintomas apresentados.

Já o estado da Bahia oferece um serviço “Tele Coronavírus 155”, para orientação e esclarecimentos a respeito da Covid-19 com auxílio estudantes de medicina supervisionados por médicos da Universidade Federal da Bahia e da Fiocruz, integrando ciência e governo para em prol do cidadão e tralhando o conceito de inovação aberta, quando aproveita a capacidade de outras fontes para obter ações inovadoras de sucesso.

Outrossim, percebeu-se a preocupação de alguns estados em manter a transparência nos gastos públicos relativos ao combate ao novo coronavírus, como Santa Catarina, Paraná, Espírito Santo e Bahia.

Esses são exemplos de iniciativas compatíveis com a realidade local em cada Estado estudado neste artigo, mas que servem de modelo e referência para outras unidades federativas que não ainda dedicaram seus recursos para aprimorar a comunicabilidade com o cidadão. São ideias que auxiliam, informam e orientam o cidadão quanto às medidas a serem tomadas em caso de contágio, fazendo com que busque fontes oficiais do governo para obter informações sobre a Covid-19.

Ainda, são ferramentas que fazem parte do cotidiano no cidadão na sua vida privada e que, por isso, já incorporam certa facilidade para seu uso, mas sobretudo, promovem uma aproximação com o governo num momento delicado e de expansão da doença. São possibilidades que podem ser integradas nas medidas de políticas de combate a várias outras doenças e/ou epidemias presentes no território brasileiro, como a dengue, por exemplo.

Observa-se, por fim, que estes estados, cada um dentro de uma realidade socioeconômica e de expansão da Covid-19, inovam com ferramentas e ideias que podem ser consideradas sem muita complexidade em termos tecnológicos, mas que facilitam a vida do cidadão em apenas alguns “cliques”. A rede de integração por trás de cada uma destas inovações

pode ser bastante complexa, mas é de extrema importância para o cidadão comum, especialmente portadores de deficiência, pois em muitos casos não precisam se deslocar de sua residência para obter acesso aos serviços de saúde em tempos de isolamento social.

6. Considerações finais

Os resultados encontrados apontam que alguns governos se destacam e inovam em termos de comunicabilidade e canais de comunicação, via portal governamental, como os Estados de São Paulo, Espírito Santo, Bahia, Ceará, Santa Catarina e Paraná, que utilizam ferramentas inovadoras para estabelecer bom canal de comunicação com a população. São iniciativas que emitem de maneira otimizada uma mensagem integral, clara, objetiva e com vários canais de contato do cidadão com o governo.

São exemplos de ações e iniciativas de sucesso que permitem observar que o termo “inovação” relaciona-se a novas ideias que facilitam o cotidiano e a vida das pessoas, que fazem diferença no atendimento prestado inovando o modelo de gestão em saúde, e que especialmente em tempos de crise sanitária, permitem um alcance maior da população ao serviço público, sem necessariamente estar vinculado a grandes e complexos arranjos tecnológicos.

Não foi objetivo deste artigo perceber as decorrências concretas destas ações, entretanto, elas já permitem observar as janelas de oportunidades que os estados pesquisados utilizam para manter uma gestão aberta, transparente e interativa com o cidadão, oferecendo alternativas aos serviços existentes. Medidas estas que podem ser incorporadas em outras situações de crise sanitária ou epidemias, as quais enfrentam, cotidianamente, algumas regiões do Brasil.

7. Referências

- Bezerra, H. D. (2008). Atores políticos, informação e democracia. *Opinião Pública*, 14(2), 414–431 (online), consultado em 22.06.2015. Disponível em <https://doi.org/10.1590/S0104-62762008000200006>.
- Brasil. (2007). Indicadores e métricas para avaliação de e-Serviços. Ministério do Planejamento, Orçamento e Gestão. Brasília, (online), consultado em 06.11.2016. Disponível em: <http://www.governoeletronico.gov.br/anexos/indicadores-e-metricas-para-avaliacao-de-e-servicos>.
- Cepik, M., & Canabarro, D. R. (2014). Governança de TI: Transformando a administração pública no Brasil. (Universidade Federal do Rio Grande do Sul, Org.) (1o ed). Porto Alegre: Coleção CEGOV.
- Chesbrough, H.W. (2003). *Open Innovation: the new imperative for creating and profiting from technology*. Boston: Harvard Business School Press.
- Comissão Europeia. (2013). *Powering European public sector innovation: towards a new architecture*. Brussels: Directorate General for Research and Innovation; Innovation Union; European Commission. (Report of the Expert Group on Public Sector Innovation).
- DGE. (2007). Indicadores e Métricas para avaliação de e-Serviços. Departamento de Governo Eletrônico (DGE) – Secretaria de Logística e Tecnologia da Informação (SLTI) – Ministério do Planejamento, Orçamento e Gestão. Brasília, p.44. Disponível em: http://ep.ifsp.edu.br/images/conteudo/documentos/biblioteca/Indicadores-e-Mtricas-para-Avaliao-de-e-Servios---LivroFina_04102007.pdf. Acesso em 26 de abril de 2020.
- Farias, V. M. (2013). As possibilidades da democracia digital no Brasil. In Congresso

- Internacional de Direito e Contemporaneidade (p. 495–509). Santa Maria: UFSM - Universidade Federal de Santa Maria, (online), consultado em 1.02.2016. Disponível em: <https://doi.org/ISSN 2238-9121>.
- Frey, K. (2000). Governança eletrônica: experiências de cidades européias e algumas lições para países em desenvolvimento. In *Internet e Política teoria e prática da democracia eletrônica* (p. 31–48). Belo Horizonte.
- Frey, K. (2002). Redes comunitárias na sociedade da informação. In *XXVI ENCONTRO ANUAL DA ANPOCS* (p. 1–35). Caxambu, (online), consultado em 25.05.2016. Disponível em: http://www.anpocs.org/portal/index.php?option=com_docman&task=doc_view&gid=4519&Itemid=317.
- Marconi, M. A.; Lakatos, E. M.. (2007). *Técnicas de pesquisa*. 6.ed. Editora Atlas: São Paulo.
- Marcondes, C. H., & Jardim, J. M. (2003). Políticas de Informação Governamental: a construção de Governo Eletrônico na Administração Federal do Brasil. *Revista de Ciência da Informação*, 4(2), 1–14.
- McNutt, K. (2009). Citizen engagement through online consultation a comment on public involvement and e-consultation: A new era of democratic governance in Canada. *IRPP Choices* 15 (1): 27–31.
- Martins, A. C. L. ; Kurtz L. P. ([n.d.]) *Novos horizontes democráticos abertos pela Internet: Dados e análise sobre a comunicabilidade dos sites do Governo Eletrônico Brasileiro*, consultado em 19.04.2020 Disponível em: <http://www.publicadireito.com.br/artigos/?cod=636efd4f9aeb5781>.
- Mostafa, S P., Terra, M. (1998). *As fontes eletrônicas de informação: novas formas de comunicação e de produção do conhecimento*. São Paulo: São Paulo em Perspectiva, Fundação SEADE, v.12, n.4, out/dez.
- OECD – ORGANISATION FOR ECONOMIC CO-OPERATION AND DEVELOPMENT. (2005). *Oslo Manual: guidelines for collecting and interpreting innovation data*. 3. ed. The measurement of scientific and technological activities. Paris: OECD Publishing.
- Rothberg, D. (2010). Portais eletrônicos de governo e a contribuição da informação e da comunicação para a expansão da cidadania. *Encontro Anual da Anpocs*, 1–32, , (online), consultado em 11.07.2015. Disponível em: http://www.anpocs.org.br/portal/seminarios_tematicos/ST02/DRothberg.pdf
- Santos, P. M. (2014). *Framework de apoio à democracia eletrônica em portais de governo com base nas práticas de gestão do conhecimento*. Universidade Federal de Santa Catarina, (online), consultado em 13.12.2015. Disponível em: <https://repositorio.ufsc.br/handle/123456789/130982>
- Silva, S. P. da. (2009). *Democracia online: pressupostos teóricos e inovações estruturais na comunicação do Estado contemporâneo*. III Congresso da Associação Brasileira de Pesquisadores em Comunicação e Política (Compólitica), 24, (online), consultado em 25.07.2016. Disponível em: <http://www.plataformademocratica.org/Publicacoes/13792.pdf> .