

A informação pública das entidades governamentais em situação de crise pandémica
– Estudo da primeira fase da situação epidemiológica da Covid-19

*The public information of government entities in a pandemic crisis situation - Study of
the first phase of the epidemiological situation of Covid-19*

Autor: Luís Alexandre Centeio Viegas

Orientadora: Professora Doutora Sónia Margarida Pedro Sebastião

Dissertação para obtenção de grau de Mestre

em Ciências da Comunicação, vertente de Comunicação Estratégica

RESUMO

O surgimento da situação de crise epidemiológica associada à Covid-19 representa um acontecimento imprevisível e sem precedentes, onde a comunicação assume um papel fundamental no combate à disseminação da doença. Em Portugal, perante uma conjuntura de instabilidade e incerteza, a Direção-Geral da Saúde e o Ministério da Saúde tiveram de comunicar com os cidadãos para tentar mitigar as consequências desta pandemia. Esta investigação incide na comunicação pública destas duas entidades durante a primeira fase da situação de crise, isto é, entre 2 de março e 2 de maio de 2020. A investigação tem duas questões de pesquisa: “como se caracterizou a informação pública das entidades governamentais em situação de crise, associada à Covid-19?” e “qual a opinião de consultores de comunicação especialistas em gestão de crise sobre a informação pública das entidades governamentais em situação de crise, associada à Covid-19?”. Tem como principais objetivos caracterizar a informação pública das entidades governamentais e aferir a opinião de consultores de comunicação e especialistas em gestão de crise sobre esta informação pública. Através de uma abordagem metodológica qualitativa, utilizam-se várias técnicas para cumprir os objetivos propostos: pesquisa documental e posterior

análise documental e análise de *frames* a conteúdos do *website* oficial acerca da Covid-19 e entrevistas semiestruturadas em profundidade e posterior análise interpretativa das respostas. Os resultados revelam conclusões, tais como: a informação foi comunicada havendo forte saliência nos *frames* associados às consequências da situação de crise e às suas respetivas mitigações; as entidades em investigação não estavam preparadas para responder ao surgimento da situação de crise; a informação pública chegou a todos os públicos, sobretudo graças aos *media*; as porta-vozes nem sempre conseguiram ser claras na sua comunicação, mas conseguiram ser transparentes; a comunicação estratégica é imprescindível no combate às pandemias e, neste caso, conseguiu impactar positivamente o cumprimento das medidas sanitárias.

Palavras-chave: comunicação estratégica; comunicação de crise; comunicação pública; situação epidemiológica; Covid-19.

ABSTRACT

The emergence of the epidemiological crisis situation associated with Covid-19 represents an unprecedented and unpredictable event, where communication plays a key role in combating the spread of the disease. In Portugal, facing an environment of instability and uncertainty, the General-Directorate of Health and the Ministry of Health had to communicate with the population to try to mitigate the consequences of this pandemic. This research focuses on the public communication of these two entities during the first phase of the crisis situation – between March 2 and May 2, 2020. The research has two research questions: "how was the public information of government entities in a crisis situation, associated with Covid-19, characterized?" and "what is the opinion of communication consultants specializing in crisis management about the public information of government entities in a crisis situation, associated with Covid-19?". Its main objectives are to characterize the public information of government entities and to gauge the opinion of communication consultants and experts in crisis management about this public information. Through a qualitative methodological approach, several techniques are used to meet the proposed objectives: documentary research and

subsequent documentary analysis and frame analysis of content from the official website about Covid-19 and semi-structured in-depth interviews and subsequent interpretive analysis of the answers. The results reveal conclusions such as: the information was communicated with strong emphasis on the frames associated with the consequences of the crisis situation and its respective mitigations; the entities were not prepared to respond to the emergence of the crisis situation; public information reached all audiences, mainly thanks to the media; the spokespeople were not always able to be clear in their communication, but they were able to be transparent; strategic communication is essential when fighting pandemics, and in this case it had a positive impact on compliance with sanitary measures.

Keywords: strategic communication; crisis communication; public communication; epidemiological situation; Covid-19.