

Comunicación pública y calidad de la información en tiempos de pandemia de covid-19: un estudio sobre los informes epidemiológicos publicados por la Municipio de Frutal, Minas Gerais

Comunicação pública e qualidade da informação em tempos de pandemia de covid-19: um estudo sobre os boletins epidemiológicos publicados pela Prefeitura de Frutal, Minas Gerais

Public communication and quality of information in times of covid-19 pandemic: a study on the epidemiological bulletins published by Municipality of Frutal, Minas Gerais

Ariane Barbosa Lemos^{1,a}

ariane.lemos@uemg.br | <https://orcid.org/0000-0002-2050-3655>

¹ Universidade do Estado de Minas Gerais. Frutal, MG, Brasil.

^a Doctorado en Ciencias de la Información por la Universidad Federal de Minas Gerais.

RESUMEN

Este artículo se basa en una investigación que presenta una discusión fronteriza entre los temas de la comunicación pública y la calidad de la información. Toma como objeto de estudio las ediciones del informe epidemiológico con datos sobre la transmisión del nuevo coronavirus, publicado en uno de los canales digitales oficiales del Municipio Municipal de Frutal (Municipio de Frutal), ciudad ubicada en Triângulo Mineiro, una región en el estado de Minas Gerais, Brasil. Con el objetivo de analizar el contenido de los informes epidemiológicos para discutir las prácticas de comunicación pública empleadas en el período estudiado, así como los atributos de calidad de la información presente en el producto informativo, ha sido hecho un seguimiento de las publicaciones de informes del mencionado ayuntamiento en Facebook de abril de 2020 hasta abril de 2022.

Palabras clave: Comunicación pública; Calidad de la Información; Covid-19; Informes epidemiológicos; Municipio de Frutal.

RESUMO

A pesquisa em que se baseia este artigo apresenta uma discussão de fronteira entre as temáticas comunicação pública e qualidade da informação. Assumiu como objeto de estudo as edições do boletim epidemiológico com dados da transmissão do novo coronavírus, publicadas em um dos canais oficiais digitais da Prefeitura Municipal de Frutal, cidade localizada no Triângulo Mineiro, estado de Minas Gerais. Com os objetivos de

analisar não só o conteúdo dos boletins epidemiológicos, para discutir as práticas de comunicação pública empregadas no período estudado, mas também os atributos de qualidade da informação presentes no produto informacional, foi feito um monitoramento das postagens realizadas por ela, no Facebook, de abril de 2020 a abril de 2022.

Palavras-chave: Comunicação pública; Qualidade da informação; Covid-19; Boletins epidemiológicos; Prefeitura de Frutal.

ABSTRACT

This article bases on research presenting a border discussion between the themes of public communication and information quality. The research took as its object of study the editions of the epidemiological bulletin containing data on the transmission of the new coronavirus, published on one of the official digital channels of Prefeitura Municipal de Frutal (Municipality of Frutal), a municipality located in Triângulo Mineiro, a region in the state of Minas Gerais, Brazil. Aiming to analyze not only the content of the epidemiological bulletins to discuss the public communication practices employed at the time studied, but also the attributes of information quality found in the informational product, a monitoring of the posts published by that town council on Facebook from April 2020 to April 2022 was done.

Keywords: Public communication; Information quality; Covid-19; Epidemiological bulletins. Prefeitura de Frutal.

INFORMACIONES DEL ARTÍCULO

Este artículo compone el Dossier **Gestión de la información y comunicación en salud**.

Contribución de los autores:

Concepción y diseño del estudio: Ariane Barbosa Lemos.

Adquisición, análisis o interpretación de datos: Ariane Barbosa Lemos.

Redacción del manuscrito: Ariane Barbosa Lemos.

Revisión crítica del contenido intelectual: Ariane Barbosa Lemos.

Declaración de conflicto de intereses: no hay.

Fuentes de financiación: la investigación contó con recursos del Aviso Público 06/2021 – *Programa de Bolsas de Produtividade em Pesquisa da Universidade do Estado de Minas Gerais* (PQ/UEMG).

Consideraciones éticas: no hay.

Agradecimientos/Contribuciones Adicionales: Universidade do Estado de Minas Gerais.

Historial del artículo: envió: 18 jul. 2022 | aceptación 16 nov. 2022 | publicado: 17 mar. 2023.

Presentación anterior: no hay.

Licencia no comercial de atribución CC BY-NC. Con esta licencia se permite acceder, descargar (*download*), copiar, imprimir, compartir, reutilizar y distribuir los artículos, siempre que sea para uso no comercial y con la cita de la fuente, dando los debidos créditos de autoría y mencionar a Reciis. En estos casos, no se requiere permiso de los autores o editores.

INTRODUCCIÓN

La investigación cualitativa, aquí presentada, utiliza el método exploratorio para identificar y analizar las acciones de comunicación practicadas por una institución pública. Se basa el supuesto de que cuanto mayor sea la circulación de la información, ejemplificada por las publicaciones en las redes sociales digitales, mayor será el interés del ciudadano por los temas relacionados con la gestión pública, promoviendo la participación popular. El estudio se enmarca en el contexto de la pandemia de covid-19 y busca investigar las revelaciones oficiales realizadas por el Municipio de Frutal, ciudad que forma parte de una de las siete microrregiones del Triângulo Mineiro, que, a su vez, forma parte de una de las mesorregiones del estado de Minas Gerais. Para eso, la investigación discute conceptos vinculados a la literatura de la comunicación pública y calidad de la información.

Matos (2019, p. 44) señala que “[...] una buena comunicación por parte de las instituciones públicas requiere transparencia, calidad de los servicios ofrecidos y respeto al diálogo”. Por ese motivo, coincide con Duarte (2009), cuando afirma que la práctica no puede ser vista únicamente como un proceso transmisivo y unilateral. “Esta percepción reduccionista está ligada a la frecuente ausencia de espacios de diálogo entre las instituciones y sus audiencias, lo que se ve agravado por el carácter manipulador de algunas acciones de comunicación de ciertas instituciones políticas”. (MATOS, 2019, pág. 44). Para el autor, la participación de la sociedad es fundamental para que la comunicación pública se produzca.

El tema de la calidad de la información establece puntos de contacto con la comunicación pública precisamente por su función de ofrecer al público, y por ende a los ciudadanos, información de calidad. En estos términos, se visitan los atributos de accesibilidad, interpretabilidad, utilidad y credibilidad (WANG; REDDY; KON, 1995), así como sus consecuencias en estudios posteriores (DE SORDI, 2008; AROUCK, 2011).

A partir de un mapeo del uso de los canales digitales oficiales de comunicación por parte de la administración municipal de Frutal, se realizó un análisis del boletín epidemiológico difundido en la red social Facebook. Los boletines de esta naturaleza son publicaciones de carácter técnico-científico elaboradas por los organismos oficiales de salud con cierta periodicidad con el objetivo de monitorear e investigar enfermedades específicas. Se aplicó la técnica de análisis de contenido (SAMPAIO; LYCARIO, 2021) para verificar las informaciones contenidas en los boletines publicados de abril de 2020 a abril de 2022.

Al final del estudio, se observa que la comunicación pública ocurre con la apertura de canales para la proposición de acciones por parte del ejecutivo municipal, ofreciendo un seguimiento de los casos de covid-19 en la ciudad. Sin embargo, no existe ningún incentivo para establecer una cultura ciudadana participativa. Además, el estudio infiere que atributos como formato y localización (medio), credibilidad y veracidad (contenido) y utilidad y valor informativo (uso) caracterizan las ediciones del boletín analizado.

COMUNICACIÓN PÚBLICA: INTERLOCUCIÓN DEMOCRÁTICA

El debate sobre el concepto de comunicación pública está presente en la obra de autores como Brandão (2006), Duarte (2009), Matos (2009, 2019), Kunsch (2019) y Koçouski (2012), que abordan el tema relacionado a la administración pública. Según Brandão (2006, p. 1), “[...] la comunicación pública es un área que abarca una amplia variedad de saberes y actividades y se puede decir que es un concepto en proceso de construcción [...]”, desarrollándose en un campo de amplio debate sobre temas relacionados con la administración pública. Para el autor, una forma de conceptualizar la comunicación pública se refiere a reconocer la información del organismo público dirigida al ciudadano como forma de mantener la transparencia o incluso mostrarle el funcionamiento de la administración, además de promover la ciudadanía.

En este entendido, la comunicación pública debe ser un campo de intercambio de información, buscando atender los intereses de la sociedad y alentar a los ciudadanos a participar activamente en las decisiones políticas que afectan sus vidas. La modalidad se basa en la comunicación organizacional, estableciendo objetivos y estrategias, pero que, a través de un sistema funcional delimitado y equipado, se enfoca exclusivamente en el interés público.

La comunicación pública se ocupa de asuntos sociales y públicos relacionados con el bien común. Según Matos (2009, p. 6), la modalidad “debe ser entendida como un proceso político de interacción, en el que priman la expresión, la interpretación y el diálogo construidos en un espacio público inclusivo y participativo”. Y aunque sea una transformación reciente, la comunicación pública debe ser vista como un proceso entre la sociedad civil y las instituciones, permitiendo un tipo de comunicación participativa.

Brandão (2006) explica que la comunicación pública no se restringe a los tres poderes, Ejecutivo, Legislativo y Judicial, sino que abarca también al tercer sector, las organizaciones sin fines de lucro, de carácter político social, y que prestan servicios de carácter público.

La Comunicación Pública es entendida como un proceso comunicativo de las instancias de la sociedad que trabajan con información dirigida a la ciudadanía. Entre ellos, organismos gubernamentales, organizaciones no gubernamentales, colegios profesionales y de diferentes intereses, asociaciones comunitarias, en definitiva, el llamado tercer sector, así como otras instancias del poder del Estado como los Consejos, organismos reguladores y empresas privadas que trabajan con servicios públicos como telefonía, electricidad, etc. (BRANDÃO, 2006, p. 06).

De igual forma, Koçouski (2012) afirma que la comunicación pública puede ser realizada por diferentes actores del ámbito público o privado y del tercer sector. Para el autor, lo que está en juego son los productores/emisores de la acción comunicativa y el objetivo de movilizar temas de interés público. En palabras de Koçouski (2012, p. 922),

[...] la comunicación pública es una estrategia o acción comunicativa que acontece cuando la mirada se dirige al interés público, a partir de la responsabilidad que tiene el agente [o asume] de reconocer y cumplir los derechos de información y participación de los ciudadanos en asuntos relevantes para la condición humana o la vida en sociedad. Su objetivo es promover la ciudadanía y movilizar el debate de los problemas que afectan a la comunidad, buscando alcanzar, en etapas más avanzadas, negociaciones y consensos.

Con esta misma perspectiva, Duarte (2009) profundiza en esta definición y argumenta que la comunicación pública debe servir directamente a los intereses del ciudadano, no limitándose a compartir información. De esta forma, la práctica debe ofrecer a los ciudadanos un medio/canal para que se expresen.

Debe incluir la posibilidad de que los ciudadanos tengan pleno conocimiento de la información que les concierne, incluida la que no buscan porque no saben que existe, la posibilidad de expresar sus posiciones con la certeza de que serán escuchados con interés y la perspectiva de participar activamente, de obtener orientación, educación y diálogo (DUARTE, 2009, p. 64).

Kunsch (2019) contribuye a este debate al problematizar la comunicación pública en el contexto de la era digital. La investigadora afirma que “las tecnologías de la información han surgido y se han desarrollado para favorecer la comunicación, las relaciones y la participación ciudadana en temas de interés colectivo” (KUNSCH, 2019, p. 16). Por otro lado, el autor muestra que ofrecer una mayor circulación de la información no siempre es sinónimo de buena calidad en la prestación de los servicios. En estos términos, junto a la necesidad de crear medios de comunicación digital está el constante monitoreo y establecimiento de diálogo entre los actores involucrados.

Considerando el perfil de las instituciones públicas, se entiende que necesitan reconocer las características de las ramificaciones del modelo de comunicación aplicado en su entorno organizacional. Para eso, se cuenta con el aporte de Torquato (2013), quien detalla la comunicación en la administración pública federal al hablar de la imagen de los poderes Ejecutivo, Legislativo y Judicial. El autor defiende cuatro frentes de trabajo: lenguaje, estructura, profesional y planificación.

Sobre este último punto, enumera diez acciones guiadoras para trabajar en la construcción/fortalecimiento/defensa de la imagen de las instituciones públicas: 1) la integración interna, promoviendo el ajuste organizacional; 2) la expresión de identidad, proyectando la imagen institucional con credibilidad; 3) los valores, alimentando la cultura organizacional; 4) la ciudadanía, salvaguardando el derecho ciudadano a la información; 5) el asesoramiento estratégico, promoviendo el alineamiento de los discursos institucionales; 6) la investigación, mapeo de intereses sociales; 7) el educativo, convirtiéndose en una fuente de información y orientación para los ciudadanos; 8) el político, compartiendo mensajes y democratizando el poder; 9) los sociales, grupos integradores a través del diálogo en torno a un mismo ideal; y 10) la ética, actuando como instrumento al servicio de la verdad (TORQUATO, 2013).

La exposición realizada en este apartado correspondiente a la comunicación pública sirve de sustento teórico para el estudio de la publicación de información sobre contagios de covid-19 realizada a través de las ediciones oficiales del boletín epidemiológico de la ciudad estudiada. El siguiente apartado explora el acercamiento entre las áreas de comunicación y salud, en el que se concentra un conjunto de conocimientos importantes en lo que se refiere a brindar a la población información de calidad sobre la situación de transmisión de la enfermedad en el municipio.

COMUNICACIÓN Y SALUD: INTERFAZ DE INFORMACIÓN DE CALIDAD

Para Araújo y Cardoso (2007), es necesario explicar las diferentes concepciones de información, comunicación y educación en el contexto histórico de las políticas de salud. En ese sentido, es fundamental dar visibilidad a las acciones del Sistema Único de Salud (SUS). En términos generales, el SUS es considerado uno de los sistemas de salud pública más grandes y complejos del mundo. Fue creado en 1988, mediante la promulgación de la Constitución Federal, disponiendo

el acceso universal al sistema público de salud, sin discriminación. [...] La gestión de las acciones y servicios de salud debe ser solidaria y participativa entre las tres entidades de la Federación: la Unión, los estados y los municipios. La red que conforma el SUS es amplia y engloba tanto acciones como servicios de salud. Abarca atención primaria, mediana y alta complejidad, servicios de urgencia y emergencia, atención hospitalaria, acciones y servicios de vigilancia epidemiológica, sanitaria y ambiental, y asistencia farmacéutica (BRASIL, 2020b).

En materia de seguridad sanitaria en el país, en 2003 se creó la Secretaría de Vigilancia en Salud (SVS), área estratégica vinculada al Ministerio de Salud (MS) para fortalecer y ampliar las acciones de vigilancia epidemiológica.

Entre sus acciones se incluyen los programas nacionales de lucha contra el dengue, la malaria y otras enfermedades transmitidas por vectores; el Programa Nacional de Inmunización; la prevención y el control de enfermedades inmunoprevenibles, como el sarampión, control de zoonosis; y vigilancia de enfermedades emergentes. La SVS también reúne importantes programas nacionales para combatir enfermedades como la tuberculosis, la lepra, las hepatitis virales, las ETS y el SIDA. Ahora, todas las acciones de prevención y control de enfermedades están reunidas en una misma estructura, lo que permite un abordaje más integrado y eficaz (BRASIL, 2020c).

Uno de los instrumentos de vigilancia creados por la SVS son los boletines epidemiológicos, cuya función principal es “promover la difusión de información calificada relevante, con potencial para contribuir a la orientación de las acciones de Salud Pública en el país” (BRASIL, 2020b). Todavía de acuerdo con la información de la carpeta:

El Boletín Epidemiológico publica descripciones del seguimiento de eventos y enfermedades con potencial para desencadenar una emergencia de Salud Pública; análisis de la situación epidemiológica de las enfermedades y lesiones a cargo de la SVS; informes de investigación de brotes y otros temas de interés para la Vigilancia en Salud en Brasil. (BRASIL, 2020a).

En el contexto histórico, la investigación firmada por Jesús (2018) analiza los primeros boletines epidemiológicos producidos por el MS. En este caso, se trata de la publicación de datos referentes al VIH/SIDA, en la década de 1980, cuando la enfermedad aún era desconocida por la comunidad médica. Asimismo, en estos boletines también se divulgan datos importantes sobre enfermedades arbovirales, como por ejemplo las epidemias de dengue.

Al respecto, Araújo (2012, p. 54) describe que “[...] la comunicación ha sido vista como un conjunto de instrumentos de difusión de la voz institucional, configurando casi siempre una lista de instrucciones sobre cómo debe actuar la población frente a los problemas de salud”. Por lo tanto, es posible afirmar que este tipo de publicación es útil para la transmisión de información a los ciudadanos, para la investigación en el área y también para la definición de políticas públicas.

Este estudio entiende que los boletines epidemiológicos pueden ser evaluados desde la perspectiva de la calidad de la información, ya que pueden ser vistos como un tipo de producto informativo. Una de las formas de entender la información considera su vinculación con “[...] las personas que la poseen, buscan, utilizan, desarrollan o comparten; presenta carácter tácito y dirigido a los aspectos subjetivos de la información” (SPENDER, 2001 apud DE SORDI, 2008, p. 30).

Como lo establece De Sordi (2008), existen estudios que se dedican a analizar y reconocer dimensiones de la calidad de la información presentes en los servicios y productos informacionales, a partir de la identificación de aspectos subjetivos y objetivos, “ya sean características relacionadas con la propia información o los relativos a su uso” (DE SORDI, 2008, p. 31). El estudio de Arouck (2011), por ejemplo, contribuye levantando más de un centenar de atributos de la información, luego organizados en tres categorías, presentándose como un desdoblamiento de los atributos de accesibilidad, interpretabilidad, utilidad y credibilidad propuestos por Wang, Reddy y Kon (1995).

Para Arouck (2011), la calidad de la información de un producto o servicio de información se puede determinar a través de los siguientes atributos: (1) medio: puntualidad, claridad, accesibilidad, legibilidad, concisión, formato, localizabilidad, tiempo de respuesta, apariencia, mensurabilidad, orden, cantidad, seguridad, sencillez, singularidad y volumen; (2) contenido: exactitud, integridad, oportunidad, confiabilidad, coherencia, credibilidad, validez, exhaustividad, corrección, imparcialidad, ausencia de ambigüedades, lógica y veracidad; y (3) uso: pertinencia, utilidad, suficiencia, comprensibilidad, importancia, trascendencia, compatibilidad, conveniencia, interpretabilidad, relevancia y valor informativo.

Contexto de la pandemia de covid-19

A fines de 2019, en la ciudad china de Wuhan, surgió un nuevo tipo de coronavirus, denominado por los científicos como SARS-CoV-2. Causante de la enfermedad covid-19, el virus se propagó rápidamente por todo el mundo, afectando a la población a gran escala. El primer caso brasileño fue confirmado el 24 de febrero de 2020. Al mes siguiente, el día 11, la Organización Mundial de la Salud (OMS) declaró una

situación de pandemia en el mundo. Desde entonces han entrado en vigor medidas de seguridad sanitaria y se han adoptado recomendaciones de comportamiento para evitar una contaminación masiva y un posible colapso de la red sanitaria.

Las medidas de prevención de la contaminación, como el aislamiento social, el uso de mascarillas y el alcohol de 70°, se han vuelto parte de la vida de los brasileños. Aun así, el número de infectados y muertos creció rápidamente. El 15 de abril de 2020, el pleno del Supremo Tribunal Federal (STF) confirmó una decisión anterior que había decidido que estados y municipios, en el ámbito de sus competencias y en su territorio, podrían adoptar, respectivamente, medidas restrictivas durante el estado de emergencia. La decisión también determinó que “[...] las medidas adoptadas por el Gobierno Federal en la Medida Provisional (MP) 926/2020 para enfrentar el nuevo coronavirus no eliminan la competencia concurrente ni la toma de medidas normativas y administrativas por parte de los estados, por el Distrito Federal y por los municipios.” (STF..., 2020).

Ante este escenario, los gobiernos estatales y municipales comenzaron a promulgar protocolos específicos de medidas preventivas, basados en la conformación de comités de combate al covid-19. En este sentido, la actuación de los equipos de comunicación se ha vuelto aún más crucial para llegar a toda la población con lineamientos oficiales e información segura con el fin de promover la conciencia y, consecuentemente, frenar la rápida contaminación de la población, evitando así, un colapso en el sistema local de salud. Una de las estrategias pasó a ser la difusión diaria de boletines epidemiológicos, informando sobre indicadores relacionados con la incidencia local de casos de covid-19 y la circulación del virus.

Brasil y los demás países del mundo abrieron el año 2021 con el desafío de vacunar a la población y, de esa forma, contener el agravio de la pandemia y las mutaciones del código genético del nuevo coronavirus. Durante los meses de 2021 hasta la primera mitad de 2022, Brasil experimentó olas de contagio, con periodos de estabilidad en las cifras de infectados, hospitalizaciones y muertes y otros con picos de transmisión. También se observó la aparición de variantes del virus. Tales situaciones mantuvieron las alertas sobre la enfermedad en la agenda pública. En este breve contexto sobre la propagación de la enfermedad, cabe mencionar que el fin del estado de emergencia por la pandemia de covid-19 en Brasil fue anunciado por el Ministerio de Salud el 17 de abril de 2022.

METODOLOGÍA

Con base en una investigación cualitativa, este artículo propone analizar aspectos de comunicación pública en la divulgación que hace el Municipio de Frutal-MG de los boletines epidemiológicos de covid-19. El procedimiento metodológico utilizado se caracteriza como un estudio de caso, que, como lo describe Yin (2015, p. 27), es un tipo de estudio que trata “[...] con una amplia variedad de evidencias – documentos, artefactos, entrevistas y observaciones, más allá de lo que puede estar disponible en el estudio histórico convencional”.

La técnica de recolección de datos se basa en la investigación bibliográfica, con el objetivo de garantizar la reflexión teórica sobre el concepto de comunicación pública. También aplica la técnica de recolección de datos, considerando como fuente las publicaciones realizadas en la página oficial del ayuntamiento en la red social Facebook. La plataforma digital fue elegida debido a algunos factores. El primero tiene que ver con la longevidad. Esta es la red social más antigua entre las tres identificadas. Además, es la que acumula el mayor número de seguidores. Entre los perfiles oficiales del Municipio de Frutal (Instagram, Facebook y YouTube), el elegido es el que tiene mayor número de audiencias. A la fecha de recogida de datos, el 20 de mayo de 2022, Facebook registraba más de 19 mil seguidores del perfil en cuestión, mientras que el número de seguidores de la administración pública en su perfil de Instagram era de 8,3 mil.

La tercera razón tiene que ver con la continuidad: la página mantuvo la regularidad de las publicaciones, incluso con la transición de la administración pública, que se dio después de las elecciones municipales de 2020. Instagram, por ejemplo, se discontinuó después de que asumió la administración de 2020-2024 y se creó una nueva página, con las primeras publicaciones realizadas en enero de 2021. También cabe mencionar que la página oficial del Municipio de Frutal, en internet, si bien es un repositorio de todas las ediciones del boletín epidemiológico, no ofrecen espacio para registrar la interacción de la población. Por esa razón, no se consideró. Finalmente, esta es la esencia de la tercera y última motivación que llevó a la elección de Facebook como fuente de obtención de datos: el tipo de interacción que ofrece. En esta plataforma, el público puede dar me gusta, comentar y compartir las publicaciones.

A partir de la visualización de las publicaciones se realizó una evaluación cualitativa, dinámica importante para un análisis más profundo de los datos. Se entiende que el análisis cualitativo proporciona una observación de las narrativas construidas, de las correlaciones con los valores movilizados, además de una comprensión de los aspectos de la comunicación pública. Se aplicó la técnica de análisis de contenido cualitativo temático/categorico al contenido de las publicaciones seleccionadas. Como explican Sampaio y Lycarião (2021, p. 7),

El análisis de contenido es una técnica de investigación científica basada en procedimientos sistemáticos, intersubjetivamente validados y públicos para crear inferencias válidas sobre determinados contenidos verbales, visuales o escritos, buscando describir, cuantificar o interpretar un determinado fenómeno en términos de sus significados, intenciones, consecuencias o contextos.

Además, como describen Sampaio y Lycarião (2021), el análisis de contenido también se puede aplicar para verificar los mensajes publicados en las redes sociales digitales, incluidos los perfiles de las instituciones públicas. Entre las ventajas, esta técnica permite profundizar el análisis, reduciendo grandes cantidades de texto a una breve descripción que se apega a algunos aspectos del material que ocurre de manera natural, sin interferencia del investigador, en un período determinado.

El seguimiento de las publicaciones considera un intervalo de dos años –de abril de 2020 a abril de 2022–, que comprende las primeras ediciones del boletín epidemiológico hasta el anuncio del fin del estado de emergencia provocado por la pandemia de covid-19 en Brasil, realizado por el Ministerio de Salud. Como se indicó, la recopilación de datos tuvo lugar el 20 de mayo de 2022.

DATOS: RECOLECCIÓN Y DISCUSIÓN

Frutal es una ciudad brasileña en el estado de Minas Gerais, en la región Sudeste del país. Está ubicada en la microrregión homónima que integra algunos de los municipios de la mesorregión Triângulo Mineiro/Alto Paranaíba. El nombre del municipio se debe a la época de su fundación, el 4 de octubre de 1887, cuando el lugar estaba repleto de riachuelos y árboles de jabuticaba. La economía de la ciudad es agrícola, ya que es un importante productor de piña, caña de azúcar y granos. Según datos del Instituto Brasileño de Geografía y Estadística - IBGE (2021), obtenidos en este último censo, el municipio de Frutal tiene 60.500 habitantes.

La presencia digital de la administración pública municipal se hace efectiva en una página oficial – <https://www.frutal.mg.gov.br/> – con la provisión de enlace directo a tres redes sociales: YouTube, Instagram y Facebook. La red social YouTube fue creada en septiembre de 2014 y contaba con mil suscriptores, hasta mayo de 2022. En el caso de Instagram, se identificaron dos perfiles: Uno de ellos, @frutal_pmf, creado el 18 de marzo de 2018 y desactivado en marzo de 2020 (2.530 seguidores) y el perfil activo desde enero de 2021, @prefeituradefrutal, con 7.7 mil seguidores. El más antiguo de los perfiles, el de Facebook, se creó en 2013 y cuenta con 19.000 seguidores.

El primer boletín epidemiológico de la ciudad se publicó el 1 de abril de 2020. En la publicación, un arte simple fue acompañado de un texto que informaba el número de casos investigados y confirmados, las muertes en investigación y confirmadas y las hospitalizaciones, como se muestra en la Figura 1.



Figura 1 – Boletín Epidemiológico, 04 de abril de 2020
Fuente: Municipio de Frutal (2020a).

El primer cambio de formato se produjo el 4 de abril de ese año, separando los casos de covid-19 con los de síndrome gripal. Tras la confirmación del primer caso de covid-19 en la ciudad, el 5 de abril de 2020, se eliminó del boletín la información sobre el síndrome de grupo, quedando únicamente los datos de incidencia de la enfermedad en la ciudad. Un mes después, el 5 de mayo, hubo un cambio más sustancial: con el aumento de casos y hospitalizaciones, el boletín ahora tiene una división en número de pacientes hospitalizados, en CTI y cama clínica (ver Figura 2).

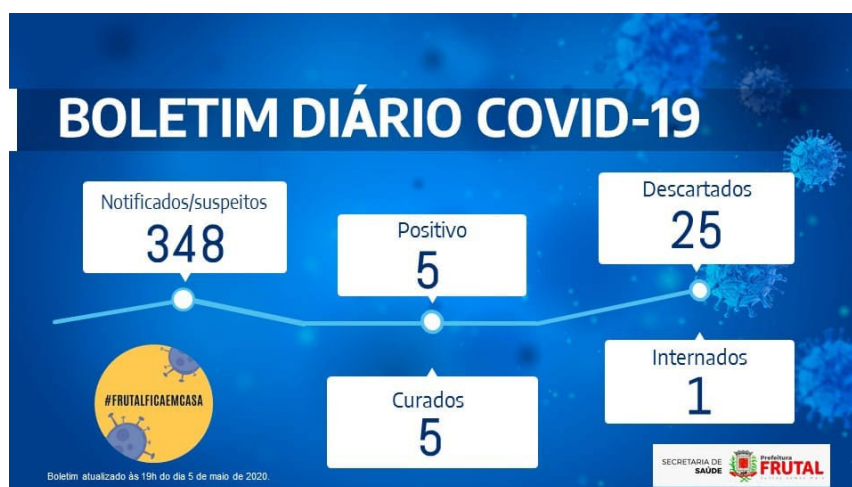


Figura 2 – Boletín Epidemiológico, 05 de maio de 2020
Fuente: Municipio de Frutal (2020d).

La noticia de la primera muerte por covid-19 de un residente de Frutal se dio a conocer el 6 de mayo, utilizando el formato antiguo del boletín. El texto decía que:

SALUD/CORONAVIRUS: Frutal registró la noche del martes (05/04) la primera muerte de un paciente con Covid-19. Según la Secretaría Municipal de Salud, se trata de un hombre de 67 años, vecino del Distrito de Aparecida de Minas. El examen y confirmación de la enfermedad se realizó en la ciudad de Barretos. El paciente tenía cáncer de pulmón. Ya estaba ingresado en el hospital de Barretos, cuando presentó síntomas de la enfermedad. Todos los familiares que tuvieron contacto con el paciente se encuentran aislados y en seguimiento por parte de la Secretaría de Salud Municipal de Frutal (MUNICIPIO DE FRUTAL, 2020b).

El 23 de julio de 2020, un nuevo cambio de modelo (Figura 3) con el siguiente texto explicativo:

Sanidad trae cambios al BE del Covid-19 para facilitar la comprensión de la población.

Desde este jueves 23 de julio, la Secretaría Municipal de Salud presenta un nuevo modelo de Boletín Epidemiológico, más didáctico y explicativo, con el objetivo de facilitar a la población la comprensión de la situación del Covid-19 en Frutal. El BE siempre vendrá con una leyenda (abajo) que explica el contexto de cada tema. Este jueves, este nuevo Boletín contiene 10 casos positivos más testeados en las últimas 24 horas, que suman 282.

LEYENDA EXPLICATIVA DEL BOLETÍN EPIDEMIOLÓGICO:

- ➡ Total de casos positivos: Suma de casos positivos que fallecieron y muertes confirmadas por COVID-19.
- ➡ Casos recuperados: Casos confirmados de COVID-19 que recibieron alta hospitalaria y/o completaron aislamiento domiciliario (prescrito) sin complicaciones.
- ➡ Seguimiento domiciliario (caso positivo): Casos confirmados siendo monitoreados en el domicilio por el profesional de la salud, en su mayoría vía telefónica.
- ➡ Hospitalizados (caso positivo): Casos confirmados que ingresan al hospital, ya sea en el CTI o en una cama clínica.
- Muertes confirmadas: Muertes confirmadas por COVID-19.
- ➡ Resultados negativos: Casos a los que se les realizó el examen Rt-PCR y obtuvieron resultado negativo (descartados) + las exámenes rápidos realizados que obtuvieron resultado negativo.
- ➡ Casos sospechosos en espera de resultados: Casos sospechosos que se sometieron al examen y están en espera de resultados.
- ➡ Casos hospitalizados sospechosos: Casos que se encuentran hospitalizados y aún no cuentan con confirmación de la enfermedad.
- ➡ Fallecimientos en investigación: Muertes que han sido examinadas y aún no tienen confirmación de la enfermedad.
- ➡ Casos reportados sin confirmación: Casos que fueron reportados con síndromes gripales desde el inicio de la pandemia, pero no se realizaron exámenes. Por lo tanto, sin confirmación de la enfermedad. El paciente ya completó el aislamiento y no presenta síntomas.
- ➡ Seguimiento domiciliario: Seguimiento de casos sospechosos (sintomáticos) que están a la espera de resultados de exámenes o que ya tienen resultados y aún necesitan seguimiento que también cubre a personas que NO han sido notificadas, pero que se consideran contactos cercanos (aunque sin síntomas) de casos sospechosos o confirmados. (MUNICIPIO DE FRUTAL, 2020c, traducción nossa)

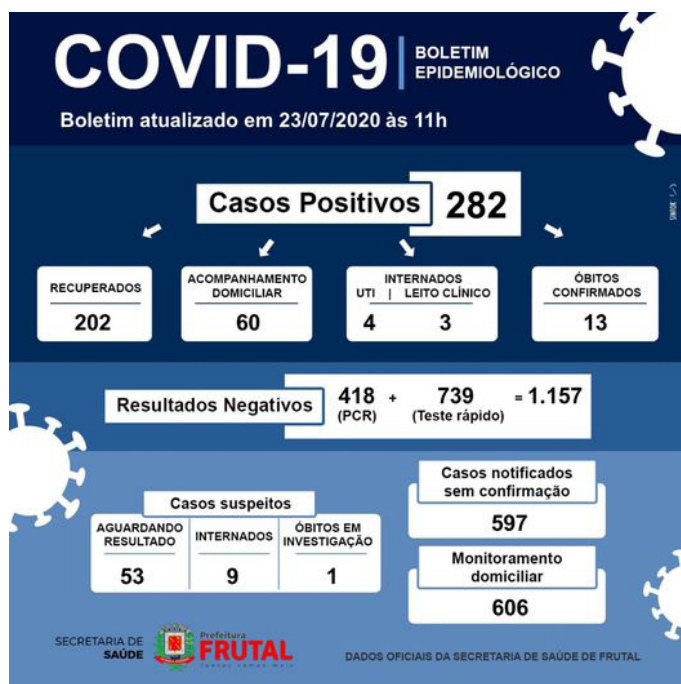


Figura 3 – Boletín Epidemiológico, 23 de julio 2020
 Fuente: Municipio de Frutal (2020c).

Las publicaciones mantuvieron este patrón de formato a lo largo de 2020. Cabe recordar que, entre el 14 de agosto y el 12 de noviembre de ese año, no hubo publicaciones en la página debido a las elecciones municipales de 2020. A partir de enero del 2021, con la elección de la nueva administración municipal, el formato sufrió algunos cambios que marcan la nueva administración. Se reemplazó el tono azul por verde y también se actualizó el logotipo de la alcaldía, como se muestra en la Figura 4.



Figura 4 – Boletín Epidemiológico, 05 de enero de 2021
 Fuente: Municipio de Frutal (2021).

El análisis de las ediciones del boletín indica que el cambio más sustancial en su estética y contenido se produjo el 4 de abril de 2022, cuando el Municipio de Frutal anunció que las publicaciones pasarían a ser semanales, siempre los lunes. La decisión se produjo a raíz de la estabilidad en el número de infectados, luego observado. El nuevo formato trajo variaciones en el tono de color verde y una nueva configuración de secciones.

La publicación fue acompañada de un texto institucional, con las siguientes justificaciones:

El cambio se da por la disminución en el número de casos de Covid en Frutal, debido a que desde hace 06 días el municipio no registra ningún caso positivo de la enfermedad en un lapso de 24 horas y por la reducción de la enfermedad manteniéndose durante unos días en la ciudad. Además, con la recomendación del Gobierno del Estado, la enfermedad pasa a ser de notificación obligatoria como cualquier otro tipo de enfermedad, sin necesidad de camas Covid específicas, ya que la enfermedad avanza hacia un escenario endémico y ya no pandémico. En este sentido, el municipio es responsable de la frecuencia y el formato del Boletín Epidemiológico para ser puesto a disposición de la población. Si el escenario cambia y es necesario el regreso del Boletín Epidemiológico diario, se informará oficialmente en nuestras redes sociales y el Municipio (MUNICIPIO DE FRUTAL, 2022).

En la siguiente edición, publicada el 11 de abril de 2022, el boletín epidemiológico pasó por una segunda reformulación, con la eliminación de algunos campos (Figura 5). La versión reformulada se limitó a presentar la compilación de números referentes a “casos positivos”, “casos positivos - semana”, “hospitalizados” (UTI y cama clínica), “muertes confirmadas” y “notificaciones/semana”. La información “datos oficiales del Departamento de Salud de Frutal”, previamente suprimida, fue impresa nuevamente en la pieza publicitaria.



Figura 5 – Boletín Epidemiológico, 11 de abril de 2022

Fuente: Municipio de Frutal (2022b).

A la luz de las acciones que orientan la planificación de la comunicación dirigida a la imagen de las instituciones públicas (TORQUATO, 2013), se puede decir que la publicación del boletín epidemiológico está asociada a cuatro de ellas: a) la credibilidad; b) el derecho a la información; c) la educativa y d) la ética. En el primer caso, la difusión de boletines puede ser vista como una forma de que el Municipio de

Frutal resguarde su imagen institucional ante los ojos de la población. La inserción del logo del ejecutivo y, posteriormente, el acceso a sus redes sociales también demuestran la expresión institucional.

En cuanto al derecho a la información, las divulgaciones realizadas por el equipo de comunicación de la alcaldía permiten que los ciudadanos tengan acceso a la información institucional, en un intento de promover la transparencia en la difusión de datos sobre la transmisión del covid-19 y los casos ocurridos. Con la acción educativa, los boletines cumplen una función de fuente de educación, con la transmisión de contenidos informativos sobre los casos registrados en la ciudad. De esta forma, la administración municipal busca orientar, esclarecer y educar a la ciudadanía sobre asuntos de interés público. Finalmente, aparece la actuación ética para que los boletines sean un instrumento al servicio de la verdad, a partir de la circulación de información fidedigna, recabada por el Departamento de Salud de Frutal.

Con respecto a los ejes de la comunicación pública problematizados por Duarte (2009) – transparencia, acceso, interacción y defensoría social –, el análisis de los boletines indica que la administración pública se preocupa por rendir cuentas sobre la atención brindada y la evolución de la enfermedad. En el caso del acceso, la disponibilidad de boletines en la red social digital facilita la obtención de información. A pesar de ello, esta acción debe sumarse a otras, potenciando la circulación de la información contenida en los boletines.

Por otro lado, no se observaron en el análisis los ejes de interacción, con la promoción del diálogo entre la institución pública y la sociedad, y la defensoría social, con interés en conocer la opinión pública para atender las preocupaciones de la comunidad. Si bien no es el objetivo del estudio, en este momento, investigar la interacción de los seguidores de la página -me gusta y comentarios-, una verificación preliminar indica que el municipio no respondió a los comentarios registrados en las publicaciones ni promovió ningún tipo de interacción con los ciudadanos que siguen la red social.

Finalmente, es necesario comentar los atributos de la calidad de la información en el boletín epidemiológico emitido por el Municipio de Frutal. En cuanto a la categoría media, las ediciones tienen un formato estandarizado y accesible a la población, ya que están disponibles en los canales digitales oficiales y gratuitos. Los datos son medibles y localizados, mostrando la incidencia de la enfermedad en la ciudad. En cuanto a la categoría de contenidos, se observa la actualidad, con el lanzamiento de ediciones diarias y, posteriormente, cambiadas a semanales. Por tratarse de datos recolectados y organizados por la Secretaría Municipal de Salud, se deben observar los atributos de veracidad, vigencia, corrección y confiabilidad. Por otra parte, los atributos correspondientes al uso se perciben en la pertinencia de los datos divulgados, que son de utilidad pública y con alto valor informativo.

CONSIDERACIONES FINALES

A partir de la publicación de los boletines epidemiológicos en el perfil oficial del Municipio de Frutal-MG, en Facebook, la investigación buscó contribuir a la comprensión del papel de las redes sociales digitales como agentes políticos en el proceso democrático encargados de la transmisión de información de interés público. Además, se buscó identificar atributos que acrediten la calidad de la información en el producto informativo en el área de la salud, el boletín epidemiológico con datos de transmisión de covid-19.

Con base en el análisis de la difusión del boletín epidemiológico, existe el interés de establecer canales de acceso respecto a la actuación del ejecutivo municipal, atendiendo directamente a los intereses del ciudadano, garantizando una especie de rendición de cuentas para el seguimiento de los casos de covid-19 en la ciudad, confirmando que es una herramienta de comunicación pública. Sin embargo, no se observó el estímulo de una cultura participativa en las decisiones políticas, promoviendo la ciudadanía y ampliando el ejercicio democrático, tal como lo defiende la comunicación pública. Además, el estudio certificó atributos

que aseguran que el boletín tenga información de calidad. Entre los atributos se encuentran formato y localización (medio), credibilidad y veracidad (contenido) y utilidad y valor informativo (uso).

Ante la imprevisibilidad de una nueva situación de inseguridad sanitaria, contar con un diagnóstico crítico de las estrategias de comunicación implementadas para la difusión de datos sobre el nuevo coronavirus es útil para la toma de decisiones en futuros eventos. En cierto modo, la limitación de la investigación radica en no realizar un análisis de la interacción de las personas con las publicaciones realizadas, registradas a través de me gusta y comentarios. Curiosamente, esta limitación se presenta como un potencial para futuros estudios. Con esta continuidad de estudios, será posible identificar y discutir tendencias en la comunicación pública contemporánea y en los medios institucionales, así como su influencia en la creación/redefinición de valores y prácticas comunicativas relacionadas con la salud y la observancia de la calidad de la información.

REFERENCIAS

ARAÚJO, Inesita Soares de. As mídias, as instituições de saúde e a população: convergências e divergências na comunicação sobre a prevenção da dengue. **Organicom**, São Paulo, v. 9, n. 16-17, 2012. DOI: <https://doi.org/10.11606/issn.2238-2593.organicom.2012.139128>. Disponible en: <https://www.revistas.usp.br/organicom/article/view/139128>. Acceso en: 13 ene. 2023.

ARAÚJO, Inesita Soares de; CARDOSO, Janine Miranda. **Comunicação e saúde**. Rio de Janeiro: Editora Fiocruz, 2007.

AROUCK, Osmar. Atributos de qualidade da informação. In: ENCONTRO NACIONAL DE PESQUISA EM CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO, 12., oct. 2011, Brasília, DF. **Anais [...]**. Brasília, DF: Enancib, 2011. Disponible en: <http://enancib.ibict.br/index.php/enancib/enancibXII/paper/view/874>. Acceso en: 13 ene. 2022.

BRANDÃO, Elizabeth Pazito. Usos e significados do conceito comunicação pública. In: ENCONTRO DOS NÚCLEOS DE PESQUISA DA INTERCOM, 6., 4-9 nov. 2006, Porto Alegre. **Anais [...]**. São Paulo: Intercom, 2006. Disponible en: <http://www.portcom.intercom.org.br/pdfs/38942022201012711408495905478367291786.pdf>. Acceso en: 4 mayo 2022.

BRASIL. Ministério da Saúde. **Sistema Único de Saúde: estrutura, princípios e como funciona**. Brasília: DF: Ministério da Saúde, 2020a. Disponible en: <https://www.gov.br/saude/pt-br/assuntos/saude-de-a-a-z/s/sus>. Acceso en: 13 ene. 2023.

BRASIL. Ministério da Saúde. **Boletins epidemiológicos**. Brasília, DF: Ministério da Saúde, [2020b]. Disponible en: <https://www.gov.br/saude/pt-br/centrais-de-conteudo/publicacoes/boletins/boletins-epidemiologicos>. Acceso en: 31 mayo 2022.

BRASIL. Ministério da Saúde. **Sobre as SVS**. Brasília, DF: Ministério da Saúde, c2022. Disponible en: <https://www.gov.br/saude/pt-br/composicao/svs>. Acceso en: 16 ene. 2023.

COSTA, Pollyana Galvão; GOMES, Denise Cristina Ayres. Comunicação pública em tempos de pandemia: análise da página da Secretaria de Estado da Saúde (SES) do Maranhão no Instagram. In: CONGRESSO BRASILEIRO DE CIÊNCIAS DA COMUNICAÇÃO, 43., 1-10 dic. 2020, *on-line*. **Anais [...]**. São Paulo: Intercom, 2020. Disponible en: <https://www.portalintercom.org.br/anais/nacional2020/resumos/R15-2008-1.pdf>. Acceso en: 13 ene. 2023.

DE SORDI, José Osvaldo. **Administração da informação: fundamentos e práticas para uma nova gestão do conhecimento**. São Paulo: Saraiva, 2008.

DUARTE, Jorge. Instrumentos de Comunicação Pública. In: DUARTE, Jorge (org.). **Comunicação Pública: Estado, Mercado, Sociedade e Interesse Público**. São Paulo: Atlas, 2009, p. 59-71.

INSTITUTO BRASILEIRO DE GEOGRAFIA E ESTATÍSTICA (IBGE). **Cidades e estados**. [Rio de Janeiro]: IBGE, [2021]. Disponível em <https://www.ibge.gov.br/cidades-e-estados/mg/frutal.html>. Acceso en: 31 mayo 2022.

JESUS, Alan de. **Investigação de informação e comunicação: o boletim epidemiológico como dispositivo interdisciplinar de saúde**. 2018. Dissertação (Mestrado em Informação e Comunicação em Saúde) – Instituto de Comunicação e Informação e Tecnológica em Saúde, Fundação Oswaldo Cruz, Rio de Janeiro, 2018.

KOÇOUSKI, Marina. **A comunicação pública face ao dever estatal de informar. Pra não dizer que não falei das flores**: estudo de caso do Incra-SP. 235 f. 2012. Dissertação (Mestrado em Teoria e Pesquisa em Comunicação) – Escola de Comunicações e Artes, Universidade de São Paulo, São Paulo, 2012. Disponível em: <https://www.teses.usp.br/teses/disponiveis/27/27152/tde-17052013-133211/pt-br.php>. Acesso em: 13 ene. 2023.

KUNSCH, Margarida Maria Krohling. Introdução. *In*: KUNSCH, Maria Margarida. **Comunicação pública, sociedade e cidadania** (org.). São Caetano do Sul: Difusão Editora, 2019. p. 13-19.

MATOS, Heloiza Helena Gomez de. A Comunicação Pública no Brasil e na França: desafios conceituais. *In*: COLÓQUIO BRASIL-FRANÇA DE CIÊNCIAS DA COMUNICAÇÃO, 9., Curitiba, 4-7 sept. 2009. **Anais** [...]. São Paulo: Intercom, 2009. Disponível em: <http://www.intercom.org.br/papers/nacionais/2009/resumos/R4-3060-1.pdf>. Acesso em: 13 ene. 2023.

MATOS, Heloiza. A comunicação pública na perspectiva da teoria do reconhecimento. *In*: KUNSCH, Margarida Maria Krohling (org.). **Comunicação pública, sociedade e cidadania**. São Caetano do Sul: Difusão, 2019. p. 39-59.

PREFEITURA DE FRUTAL. **Covid-19: boletim epidemiológico**. Frutal, 4 abr. 2022. Instagram @prefeituradefrutal. Disponível em <https://www.instagram.com/p/Cb8I7uwrQGV/>. Acesso em 12 abr. 2022.

SAMPAIO, Rafael Cardoso; LYCARIÃO, Diógenes. **Análise de conteúdo categorial**: manual de aplicação. Brasília, DF: Enap, 2021.

STF reconhece competência concorrente de estados, DF, municípios e União no combate à Covid-19. **Portal do STF**, Brasília, DF, 15 abr. 2020. Disponível em: <https://portal.stf.jus.br/noticias/verNoticiaDetalhe.asp?idConteudo=441447&ori=1>. Acesso em: 30 mayo 2022.

TORQUATO, Gaudêncio. **Tratado de comunicação organizacional e política**. 2. ed. rev. e ampl. São Paulo: Cengage Learning, 2013.

WANG, Richard Y.; REDDY, M. P.; KON, Henry B. Toward quality data: An attribute-based approach. **Decision Support Systems**, [s. l.], v. 13, n. 3-4, p. 349-372, 1995. DOI: [https://doi.org/10.1016/0167-9236\(93\)E0050-N](https://doi.org/10.1016/0167-9236(93)E0050-N). Disponível em: <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/0167923693E0050N>. Acesso em: 12 ene. 2022.

YIN, Robert. **Estudo de caso**: planejamento e métodos. 5. ed. Porto Alegre: Bookman, 2015.