

Governo eletrônico e combate à pandemia do Coronavírus (COVID-19): um estudo dos estados brasileiros

HELENICE SOUZA GONÇALVES

Universidade Federal da Bahia

FERNANDO GENTIL DE SOUZA

Universidade Federal de Pernambuco

JAMILLE CARLA OLIVEIRA ARAÚJO

Universidade Federal de Pernambuco

Resumo

O governo eletrônico ou *e-gov*, vem sendo utilizado como instrumento de garantia de transparência e informação aos cidadãos sobre a COVID-19, promovendo accountability nos páginas *web* dos governos estaduais com informações sobre: sintomas, prevenção e dúvidas mais comuns sobre o Corona Vírus. Nesse contexto, esse trabalho empírico tem como objetivo analisar as informações apresentadas pelos governos estaduais para combate à COVID-19. A metodologia utilizada foi qualitativa, baseada nos dados das páginas *web* estaduais de cada governo, suas Secretarias de Saúde e nas páginas específicas criadas para orientar sobre a pandemia do COVID-19. Após procedimento de levantamento de dados, foi elaborado indicador. Os resultados indicam que dos 10 itens analisados, Orientações/Prevenção e Boletim Diário e legislação. Apenas 14 estados evidenciam os gastos da COVID-19 e 3 Estados desenvolveram aplicativos. O estudo contribui em mostrar a importância dada ao governo eletrônico como canal de comunicação das páginas web de cada estado, com informação atual e tempestiva. Inferiu-se que a diversidade de páginas e a presença de ruídos demandam mais comunicação entre os estados para solução de um problema comum, resultando em economia, padronização da informação, participação, transparência e alcance do cidadão. O estado de Roraima foi o que mais divulgou informações. Nos canais oficiais sobre a pandemia poderia ser informado ou possuir *links*, sobre outras informações, que possuem alguma relação com a pandemia, como prorrogação de pagamento de impostos, prazos de procedimentos administrativos. Isto facilitaria a qualquer cidadão ter acesso a informações pertinentes para o momento sem a necessidade de ter que acessar cada página de um órgão ou secretaria estadual.

Palavras-chave: COVID-19; Governo Eletrônico; Accountability

1 INTRODUÇÃO

No final do ano 2019, início de 2020 a população mundial conheceu um novo tipo de coronavírus: vírus Sars-Cov2, que ficou conhecido como COVID-19. Este vírus é mais letal que os anteriores e tem provocado inúmeras vítimas fatais. O distanciamento social e fechamento do comércio e de produtos foram políticas adotadas e levaram à intensificação da demanda por informação.

A comunicação do poder público para os cidadãos é realizada, no tocante a pandemia, principalmente, pelos canais oficiais do governo, como os endereços da secretaria de saúde e páginas específicas para tratar do assunto. Em momentos de crise, como em uma epidemia, faz-se necessário que o cidadão seja bem informado para que não entre em pânico (Chen, Min, Zhang, Wang, Ma & Evans, 2020), nesta situação a utilização do governo eletrônico para comunicar informações verdadeiras sobre as ações públicas para o enfrentamento da situação problema é uma estratégia para orientar os cidadãos.

Na China, a divulgação de notícias sobre as questões relacionadas ao COVID-19 e como o governo estava enfrentando os problemas influenciaram de forma positiva a participação da sociedade, o que possibilita a redução de crises de ansiedade e o pânico (Chen et al., 2020). Este envolvimento do cidadão é importante, pois quanto maior a participação pelos canais governamentais, maior é a efetividade do poder público e maior a sua responsabilização (Braga & Gomes, 2016).

Neste contexto, o presente estudo apresenta o seguinte problema de pesquisa: **Quais são as informações apresentadas nas páginas dos governos estaduais para combate à COVID-19?**

2 ANTECEDENTES

A utilização das tecnologias de informação e comunicação (TIC) pelo poder público permite uma melhor interação entre a sociedade e o estado (Medeiros & Guimarães, 2006), com a disponibilização de serviços pela internet como a declaração do imposto de renda e matrículas em escolas públicas (Araujo, Reinhard, & Cunha, 2018), foi ampliado o horário de atendimento ao cidadão e evita-se a aglomeração das pessoas nas repartições públicas (Braga & Gomes, 2016).

Esta presença da esfera pública na internet é chamada de governo eletrônico (e-gov) e com o uso desta ferramenta foi facilitado a comunicação do poder público com os seu diversos públicos de interesse, como outras entidades públicas e a sociedade

Para que estas informações disponibilizadas na internet sejam compreendidas por qualquer cidadão, independentemente do seu nível de informação é necessária que as notícias sejam comunicadas de maneira simples e objetiva.

A percepção de como a comunicação do governo em seus portais oficiais interferem no comportamento da sociedade pode ser visto na China, com os cidadãos interagindo de forma efetiva, contribuindo para o gerenciamento da crise, e conseqüentemente para acalmar a população durante a pandemia (Chen et al., 2020).

Entre as melhores práticas para a comunicação em momentos de crises estão as informações sobre prevenção, avaliação constante dos planos de crise, estar disponível nos meios de comunicação para dirimir as dúvidas das pessoas e a comunicação com honestidade (Veil & Husted, 2012). Isto permite que a população procure informações nos canais oficiais do governo, fazendo com que elas fiquem menos propensas a acreditar em notícias falsas, que normalmente são propagadas em momentos de crises.

3 Metodologia

A metodologia utilizada para o desenvolvimento da pesquisa foi de cunho qualitativo, com base nos dados encontrados na página *web* de cada governo estadual. A fim de alcançar o objetivo proposto foram coletadas informações nos sítios eletrônicos oficiais dos governos estaduais, das secretarias de saúde e das páginas estaduais específicas para informar sobre COVID-19. O levantamento de dados ocorreu entre 29/04/2020 e 04/05/2020.

4 Resultados

Cada estado brasileiro tem uma página própria, ou uma extensão na página da Secretaria de Saúde para apresentar informações em relação ao COVID-19. Dos estados analisados Sergipe foi o único que não apresentou uma página *web* governamental em que reporta informações sobre o novo coronavírus.

As informações que são comunicadas aos cidadãos, em pelo menos uma das páginas oficiais dos governos estaduais foram: Boletins Diários; Legislação; Plano de Contingência (estratégico); Orientações de Prevenção/Sintomas/Transmissão; Despesas/Contratos; Informações Sobre número de Leitos; Testes Realizados; Aplicativo de Monitoramento; Aplicativo de Mensagens; e Combate a Notícias Falsas.

Tabela 1: Comunicados aos cidadãos por Estado

REGIÃO	UF	Boletins diários	Legislação	Plano de contingência	Orientações Prevenção	Despesas/Contratos	Informações leitos	Testes realizados	Aplicativo Monitoramento	Aplicativo de Mensagem	Combate à fake news	Conteúdo
Norte	AC	1	0	0	0	1	0	0	0	0	0	2
	AP	1	1	0	1	1	0	0	0	0	0	4
	AM	1	0	0	1	0	0	0	0	0	1	3
	PA	1	1	1	1	1	1	0	0	0	0	6
	RO	1	1	1	1	1	1	1	0	0	0	7
	RR	1	0	1	1	0	0	0	0	0	0	3
	TO	1	1	1	1	0	0	0	0	0	0	4
Nordeste	AL	1	1	0	1	0	1	0	1	0	1	6
	BA	1	1	1	1	1	0	0	0	0	1	6
	CE	1	0	0	1	0	0	1	0	0	0	3
	MA	1	1	1	1	1	0	0	1	0	0	6
	PB	1	1	0	1	1	1	0	0	0	1	6
	PE	1	1	0	1	0	0	0	0	1	1	5
	PI	1	1	1	1	0	0	1	0	0	0	5
	RN	1	0	1	1	0	0	0	0	0	0	3
SE	1	1	1	1	1	1	0	0	0	0	6	
Sul	PR	1	1	0	1	1	0	0	1	0	0	5
	RN	1	1	1	1	0	0	0	0	0	1	5

	SC	1	1	0	1	1	0	0	0	0	0	4
Sudeste	ES	1	1	1	1	1	1	0	0	0	0	6
	MG	1	1	0	1	0	0	0	0	0	0	3
	RJ	1	1	0	1	0	0	0	0	0	1	4
	SP	1	1	1	1	1	0	0	0	1	0	6
Centro-Oeste	GO	1	0	1	1	0	0	0	0	1	0	4
	MT	1	0	0	1	0	0	0	0	0	0	2
	MS	1	1	0	1	1	0	0	0	0	0	4
	DF	1	0	1	1	1	0	0	0	0	0	4

Fonte: Elaborado pelos autores (2020).

Todos os portais principais dos estados apresentam alguma notícia a respeito do COVID-19, contudo, 26% não possuíam *link* para acessar o site específico com informações do novo coronavírus. Nas páginas das secretarias estaduais de saúde também foram encontradas informações sobre o COVID-19, entretanto, na secretaria do Ceará, a última atualização ocorreu no mês de março.

Um dos itens de boas práticas de comunicação de crises é a informação sobre prevenção (Veil & Husted, 2012), esta informação é apresentada com ilustrações, o que facilita o entendimento pelos usuários. Os conteúdos mais divulgados são o boletim de diário e as orientações de prevenção/transmissão.

Os itens que têm pouca divulgação (três estados) são os aplicativos de monitoramento da doença e para recebimentos de mensagens por aplicativos de troca de mensagens, provavelmente, por conta de o estado não prover este tipo de serviço aos seus cidadãos. Contudo, em relação aos estados do Nordeste, eles fazem parte do Consorcio Nordeste, que lançou um programa para o monitoramento da doença, mas nem todos aderiram ao aplicativo. O programa foi adotado por cinco estados, entretanto, apenas dois possuem a informação do programa nas páginas oficiais.

As informações sobre as despesas são divulgadas por 14 estados, sendo que em um deles os dados são apresentados de forma consolidada. As informações sobre leitos disponíveis e testes realizados são veiculadas, respectivamente, por sete e três estados. Planos de crise se enquadra como um dos elementos de boas práticas de comunicação (Veil & Husted, 2012) e eles estão disponíveis nas páginas de 14 estados.

Nos portais de 19 estados foram disponibilizadas a legislação referente ao COVID-19, contudo estão apenas as ligadas a decretação de situação de emergência e medidas de distanciamento social e regras para o funcionamento de algumas atividades econômicas.

O combate a *fake news* é uma ação importante para informar aos cidadãos sobre como se cuidar em caso de confirmação da doença e outras informações correlatas, todavia, somente sete estados fornece este conteúdo nos sítios eletrônicos.

5 Conclusão

Na execução da pesquisa percebeu-se que não existe comunicação entre os estados, nem mesmo entre os estados do Nordeste que fazem parte de um consórcio, que foi criado anteriormente ao período da pandemia. Assim como, não há justificativa para que fossem criadas ferramentas e estratégias sem comunicação entre os entes públicos, o que resultaria em economia e padronização da informação.

Nos canais oficiais sobre a pandemia poderia ser informado ou possuir *links*, sobre outras informações, que possuem alguma relação com a pandemia, como prorrogação de pagamento de impostos, prazos de procedimentos administrativos. Isto facilitaria a qualquer cidadão ter acesso a informações pertinentes para o momento sem a necessidade de ter que acessar cada página de um órgão ou secretaria estadual.

Referências

- Araujo, M. H. de, Reinhard, N., & Cunha, M. A. (2018). Serviços de governo eletrônico no Brasil: uma análise a partir das medidas de acesso e competências de uso da internet. *Revista de Administração Pública*, 52(4), 676–694. <https://doi.org/10.1590/0034-7612171925>
- Braga, L. V., & Gomes, R. C. (2016). Participação eletrônica e suas relações com governo eletrônico, efetividade governamental e accountability. *Organizações & Sociedade*, 23(78), 487–506. <https://doi.org/10.1590/1984-92307878>
- Chen, Q., Min, C., Zhang, W., Wang, G., Ma, X., & Evans, R. (2020). Unpacking the black box: how to promote citizen engagement through government social media during the COVID-19 crisis. *Computers in Human Behavior*, 110, 106380. <https://doi.org/10.1016/j.chb.2020.106380>
- Medeiros, P. H. R., & Guimarães, T. de A. (2006). A institucionalização do governo eletrônico no Brasil. *Revista de Administração de Empresas*, 46(4), 1–13. <https://doi.org/10.1590/s0034-75902006000400007>
- Pinho, J. A. G. (2008). Investigando portais de governo eletrônico de estados no Brasil: muita tecnologia, pouca democracia. *Revista de Administração Pública*, 42(3), 471–493.
- Veil, S. R., & Husted, R. A. (2012). Best practices as an assessment for crisis communication. *Journal of Communication Management*, 16(2), 131–145. <https://doi.org/10.1108/13632541211217560>