

Gestão comunicacional urbana e a pandemia: As estratégias de Viçosa (MG)

*Urban communication management and the pandemic:
The strategies of Viçosa (MG)*

Lucas Berdague Correa¹

Luciana Bosco e Silva²

Resumo: A pandemia de COVID-19 exigiu que fossem tomadas medidas de distanciamento e isolamento social, essenciais para conter o vírus, o que afetou profundamente a vida urbana. Este estudo buscou apresentar as estratégias comunicacionais adotadas pelo Município de Viçosa (MG) no combate ao novo coronavírus, da segunda metade de março até 15 de agosto de 2020. Inicialmente, contextualizou-se a pandemia e seus impactos na vida urbana, sobretudo nas relações entre Sociedade Civil e Poder Público, na prestação de serviços públicos e na gestão da comunicação entre esses. Em seguida, realizou-se um estudo de caso com a Prefeitura de Viçosa, analisando os canais de comunicação utilizados para interagir com o público e disseminar informações. Por fim, foi avaliada a efetividade dessas políticas, destacando seu impacto positivo na gestão urbana e na resposta à pandemia, evidenciando a relevância da política de comunicação implementada pela Prefeitura de Viçosa – MG.

Palavras-chave: Pandemia. Comunicação. Gestão Urbana. Prefeitura Municipal de Viçosa (MG).

Abstract: The COVID-19 pandemic has required social distancing and isolation measures, essential to contain the virus, which has profoundly affected urban life. This study sought to present the communication strategies adopted by the Municipality of Viçosa (MG) in the fight against the new coronavirus, from the second half of March until August 15, 2020. Initially, the pandemic and its impacts on urban life were contextualized, especially in relations between Civil Society and Public Power, in the provision of public services and in the management of communication between them. Next, a case study

¹ Mestre em Arquitetura e Urbanismo pela Universidade Federal de Viçosa (UFV). E-mail: lucas.berdague@ufv.br.

² Professora do Departamento de Arquitetura e Urbanismo da Universidade Federal de Viçosa (DAU-UFV). E-mail: luciana.bosco@ufv.br.

was carried out with the Municipality of Viçosa - MG, analyzing the communication channels used to interact with the public and disseminate information. Finally, the effectiveness of these policies was evaluated, highlighting their positive impact on urban management and the response to the pandemic, highlighting the relevance of the communication policy implemented by the Municipality of Viçosa - MG.

Keywords: Pandemic. Communication. Urban Management. Municipality of Viçosa (MG).

A pandemia da COVID-19 e a contextualização deste estudo

A Organização Mundial da Saúde (OMS) caracterizou, em 11 de março de 2020, a doença COVID-19 como pandemia, tendo declarado naquele momento uma Emergência de Saúde Pública de Interesse Internacional (ESPII). A doença é causada por uma cepa, até aquele momento, desconhecida de coronavírus, denominada, desde 11 de fevereiro de 2020, SARS-CoV-2.

Segundo a Organização Pan-Americana de Saúde (OPAS, 2020), os vários tipos de coronavírus são comuns, sendo responsáveis pelo segundo maior número de resfriados ao redor do mundo. Fatores como a velocidade e a abrangência de disseminação do vírus, os níveis de mutações das cepas, os efeitos sistêmicos da infecção nas pessoas e os impactos nos sistemas de saúde em geral fizeram com que a OMS definisse o que estava acontecendo como uma pandemia (disseminação e aumento de casos em escala global), não mais como epidemias (disseminação e aumento de casos localizados em várias regiões).

Não havia, até o momento da conclusão da coleta de dados do trabalho, tratamento eficiente para a doença, vacina ou evidências suficientes de cura com o impedimento de recidiva. Por esse motivo, as medidas de proteção defendidas pelas autoridades de saúde

pública ao redor do mundo eram: higienização de mãos e objetos utilizando álcool 70%; lavagem das mãos com água e sabão; uso de máscaras que cubram pelo menos a boca e o nariz, uma vez que a doença se manifesta quando o vírus entra em contato com as mucosas e a propagação do vírus se daria principalmente pelo contato com gotículas de saliva contaminadas; e, dentre outras recomendações, o isolamento e o distanciamento social. Esses dois últimos são necessários para diminuir drasticamente o número de pessoas contaminadas num mesmo período de tempo, pois o espalhamento do vírus aumenta quanto maior for a aglomeração.

[...] há fortes indicações de que as estratégias de controle da expansão da epidemia são efetivas quando o isolamento de casos e a quarentena dos contatos são combinados com um conjunto de medidas de distanciamento social que abranja toda a população. Em geral, há poucos achados quanto à efetividade das medidas isoladas, porém, é pouco provável que isso se comprove, uma vez que indivíduos assintomáticos, incluindo crianças e adultos, contribuem para a cadeia de transmissão da doença. Além disso, é de extrema importância que as medidas de distanciamento social sejam acompanhadas pelo fortalecimento do rastreamento e isolamento de casos e contatos (Aquino *et al.*, 2020).

As medidas administrativas adotadas pelo poder público dos estados e dos municípios em busca de garantir o distanciamento e o isolamento social, única forma efetiva de diminuir os números de infectados e impedir o colapso dos sistemas de saúde pública (Aquino *et al.*, 2020), acabaram por afetar negativamente as cadeias de atividades econômicas e o cotidiano das populações.

As estratégias de enfrentamento da pandemia da COVID-19 são divididas em fases distintas, começando pela contenção, que visa evitar a introdução do vírus no país com medidas como vigilância nas fronteiras e quarentenas para viajantes. A fase de mitigação busca reduzir a propagação do vírus através da suspensão de atividades não-essenciais. No contexto brasileiro, enfrentou-se desafios com uma curva de casos

persistente. Isso levou à consideração da transição para a fase de supressão, que envolve medidas mais radicais, como a suspensão simultânea de setores econômicos, a fim de reduzir a transmissão viral e evitar o colapso do sistema de saúde. Essas fases refletem abordagens estratégicas adaptadas à evolução da pandemia (Corrêa *et al.*, 2024, p. 93).

Atividades consideradas como não essenciais foram fechadas em boa parte das cidades no Brasil e no mundo. As atividades que permaneceram em funcionamento sofreram restrições, seja por força de determinações estatais ou pelas dinâmicas de um mercado em retração. Isso se deu seja pela baixa demanda derivada de fatores como medo, insegurança quanto ao futuro e (ou) pelo aumento substancial no nível de desemprego e perda de renda, ou pela queda substancial nos níveis de produção e de receita das empresas. É uma lógica em que ambos os aspectos coexistem e retroalimentam um ciclo de crise.

As adaptações necessárias para garantir a manutenção de atividades econômicas como as de bares, restaurantes e alguns pontos de comércio de todos os portes passaram pelo uso de tecnologias de informação e comunicação (TICs). Os serviços de delivery tornaram-se mais comuns e, uma vez que o labor desses entregadores se tornou serviço essencial, sem a devida proteção, esses trabalhadores informais assumiram riscos muito altos que não compensam os valores recebidos, o que produziu conflitos no meio social e no âmbito jurídico do trabalho (Jakitas, 2020). Lima (2020) descreveu isso como o crescimento de uma *gig economy*, que seria:

[...] um conjunto de formas alternativas de trabalho, de caráter autônomo e temporário, caracterizadas pela ausência de vínculo empregatício e pela frequente mediação de plataformas de serviços on-line, como aplicativos de entrega ou de transporte. Na *gig economy*, a maioria dos trabalhadores não tem acesso a vale-alimentação, férias remuneradas, décimo terceiro salário e seguridade social.

Esse contexto de pandemia, com a precarização das relações trabalhistas e uma má gestão da crise por parte de esferas do poder público, tornou o fardo mais pesado para classes sociais mais desfavorecidas, dependentes de salário, ganhos informais ou auxílios emergenciais. Acentuou também a importância do papel das TICs no cotidiano, inclusive no trabalho (Lima, 2020).

Não apenas os fluxos de bens e serviços foram afetados pelas medidas de distanciamento e isolamento, mas outras modalidades de mobilidade urbana sofreram com os impactos do alto risco de contaminação pelo SARS-CoV-2. Houve diminuição da oferta de transportes públicos coletivos, da presença de automóveis privados nas ruas e estradas, diminuição efetiva dos traslados e o controle rígido sobre as fronteiras intermunicipais e interestaduais, por meio de barreiras sanitárias, e internacionais. Segundo Aquino *et al.* (2020), indicadores que datam de abril de 2020 marcaram mudanças significativas no comportamento da população:

Alguns indicadores, fornecidos pelo Google, construídos a partir de registros em celulares, sugerem que houve redução de 70% da ida a parques, de 71% do engajamento em atividades de comércio e recreação e de 64% na circulação em estações de transporte.

Um relatório disponibilizado pelo Google em 21 de julho de 2020 apontou números piorados. Caiu pela metade tanto a procura por parques quanto o engajamento em atividades de comércio e recreação, além de ter apresentado aumento significativo nas idas a mercados e farmácias. Esses dados foram coletados de maneira anônima pelo uso de dispositivos móveis com acesso aos serviços da empresa de tecnologia, que produziu esses relatórios para fins de auxiliar o poder público no desenvolvimento de políticas efetivas no

combate à pandemia. No mesmo sentido, um estudo publicado na Revista Science (Candido *et al.*, 2020) apontou o impacto do fechamento das fronteiras do Brasil com outros países na diminuição da disseminação do vírus que vinha de fora, seguido de um aumento significativo das infecções por causa dos fluxos mais intensos no território interno e da diminuição dos níveis de distanciamento depois do mês de maio.

O uso das TICs possibilitou a aproximação das pessoas de forma virtual e ajuda a superar desafios surgidos com o distanciamento imposto pelo risco de contaminação. Videoconferências variadas, plataformas on-line para educação remota, o uso de ferramentas de telemedicina e até atendimentos psicoterapêuticos por meios virtuais, tudo isso se tornou mais comum e aceitável com a chegada da pandemia.

Na esfera pública houve um aumento significativo da procura pela informatização dos serviços. O governo federal disponibilizou, até 2020, segundo seu canal oficial de notícias, cerca de 251 serviços digitais durante o período da pandemia, número que cresceu significativamente desde 2019. A possibilidade de realizar atos da vida civil de forma remota permitiu evitar aglomerações e diminuir a circulação nas ruas ou em lugares com risco mais elevado de contaminação, como agências bancárias, por exemplo.

Boa parte da população passou a buscar maiores informações sobre a pandemia, em escala global, nacional, estadual, regional ou municipal, por meio de fontes que tenham fé pública, ou seja, que tenham por dever de ofício não divulgar conteúdos inverídicos, que causem dúvida ou suspeita. Emissoras de televisão, meios de divulgação científica e canais comunicacionais mantidos pelo poder público são exemplos de fontes fidedignas que auxiliam no processo

de conscientização da sociedade sobre esse novo contexto, como prevenir-se e (ou) tratar da doença. As redes sociais e os sites institucionais das prefeituras, dos governos dos estados e do governo federal passaram por mudanças consideráveis desde março de 2020, acrescentando, como regra, seções específicas sobre o combate à COVID-19, movimento que não se deu apenas no Brasil.

Nessa linha, deve-se compreender a importância das políticas públicas baseadas em comunicação, a qual se comporta tanto como meio – a comunicação entendida enquanto ambiente de produção, reprodução e construção de sentidos através daquilo que se comunica entre os que frequentam o espaço comunicacional, mais do campo teórico – quanto como ferramenta – os métodos, instrumentos, condições e soluções técnicas, aqui num campo mais prático, para se fazer comunicar os sentidos e por meio deles, sejam eles os sentidos físicos ou do campo das ideias.

Durante um período de crise como uma pandemia, é essencial que o poder público consiga receber e emitir informação de forma eficiente, com qualidade e velocidade suficientes para que as tomadas de decisões sejam no sentido de diminuir as perdas e maximizar o bem-estar da coletividade, tanto quanto possível. Numa perspectiva weberiana (2010), a ação do agente político deve ser pautada pela ética da responsabilidade, que não é a mesma da ética da convicção, regular dos demais sujeitos da sociedade civil. Ela deve levar em conta os resultados mais virtuosos, mesmo que no meio do processo haja perdas significativas em áreas diferentes, tendo a ciência papel crucial no embasamento das decisões que guiarão essa ação.

Uma falsa dicotomia entre a manutenção da saúde da economia versus a garantia do direito à saúde (dos indivíduos e coletiva) foi muito discutida durante o período da pandemia. A escolha pelo

funcionamento pleno das atividades econômicas pode afetar gravemente o número de infectados e o número de mortes, como se pode inferir a partir dos estudos citados anteriormente; enquanto que a escolha pelo isolamento social e por políticas de *lockdown* impacta na dinâmica econômica, diminuindo demanda e oferta (Jakitas, 2020; Aquino *et al.*, 2020; Lima, 2020; Cândido *et al.*, 2020). Era comum encontrar na mídia, tanto escrita quanto audiovisual, artigos e entrevistas de economistas afirmando que os impactos negativos na economia dar-se-iam mais pelo vírus e pelo medo que ele provoca na população do que pelo isolamento social em si. Um exemplo é Monica De Bolle, pesquisadora do Peterson Institute For International Economy:

Desde o início dessa pandemia – e sobretudo desde que chegou ao Brasil – tenho dito que a economia permanecerá contaminada pelo vírus enquanto ele estiver em circulação. [...] tenho insistido que, independentemente de medidas sanitárias, o que afeta a economia é o vírus. Isso significa que não haverá normalidade econômica com as pessoas morrendo aos milhares, e é importante que essa impossibilidade fique clara. Os restaurantes cheios, os shopping centers cheios, todos esses estabelecimentos, que são foco de contágio e de disseminação da epidemia, sofrerão as consequências do descontrole da doença. Muitos talvez venham a fechar as portas novamente antes mesmo de terem recuperado perdas decorrentes do fechamento anterior. Os trabalhadores precarizados e mais sujeitos ao contágio talvez sejam infectados, talvez percam qualquer possibilidade de subsistência. De nada adianta fingir que o vírus não existe. Ele está aí e em breve chegará a uma pessoa próxima de cada um, pois essa é sua natureza (De Bolle, 2020).

Na experiência internacional, confirmou-se a máxima de que garantindo a segurança frente ao problema de saúde pública, há tendência de recuperação econômica e reabertura gradual das atividades com maior fôlego. Em lugares em que, como no Brasil, a reabertura das atividades econômicas aconteceu antes do controle da

disseminação da doença e da capacitação do sistema de saúde pública, houve extensão do período de ascendência da curva do número de casos, aumento do número de mortes e prolongamento da fase crítica da quebra da economia.

Faria (2010) afirma:

[...] um governo deve ter em mãos todas as informações possíveis e de boa qualidade para orientar sua tomada de decisão. Quanto mais amplo o espectro e mais aprofundado o tema, mais precisamente a informação orientará uma decisão do governo ou do Estado, prevendo, inclusive, os desdobramentos dos fatos e das decisões.

Quando o Poder Público descaracteriza dados, deixa de informar a população sobre a realidade ou de realizar uma política pública de comunicação dialógica junto à sociedade civil, ele cria um movimento contraproducente ao processo de tomada de decisão e resposta à crise, uma vez que prejudicará a percepção coletiva da necessidade de seguir as diretrizes científicas. Isso tende a incentivar ações guiadas pela autotutela, pelas convicções individuais e dogmáticas, preconceitos e por informações falsas reproduzidas em massa por meio das redes sociais, que são acreditadas devido aos laços de confiança construídos entre quem as divulga e quem as consome.

É preciso, portanto, que o Poder Público assuma o seu papel institucional de garantia da fé pública na organização, filtragem, processamento e compartilhamento de informações, seja no contexto de pandemia ou fora dele, mas, sobretudo, nele. A fim de fazer isso, algumas prefeituras investiram em seus canais de comunicação com a sociedade, elaborando políticas de comunicação, aprendendo a utilizar redes sociais e sites institucionais como ferramentas e meios de aproximação das pessoas com o Estado, a fim de facilitar as interações e dar acesso à informação sobre o que vinha sendo desenvolvido nessas cidades. Tornou-se regra a existência de curadoria

específica para conteúdos sobre a COVID-19 em boa parte dos municípios do país que utilizaram as mídias digitais para a divulgação dos trabalhos dessas prefeituras, o que demonstra a necessidade de uma atenção especial para o momento vivido desde março de 2020.

A seguir será apresentada a experiência do município de Viçosa (MG), localizado na Zona da Mata mineira, que remodelou suas políticas públicas de comunicação em virtude do período de pandemia. É uma cidade média, com índices elevados no quesito educação, segundo o IBGE Cidades (IBGE, 2020), principalmente quando considerado o contexto regional. O município contava apenas com dois hospitais filantrópicos, com recursos insuficientes para atenderem até mesmo a demanda interna, caso houvesse algum surto local da doença. A prefeitura e a Universidade Federal de Viçosa atuaram em conjunto no combate à COVID-19, atrelando a ciência desenvolvida pela academia ao processo de elaboração de políticas públicas. O trabalho feito pela prefeitura foi essencial para conectar a população às melhores práticas e ao conhecimento sobre o vírus e a doença, o que auxiliou na diminuição dos impactos negativos nas realidades locais.

Sobre as estratégias comunicacionais adotadas na cidade de Viçosa-MG (2020) até o dia 15 de agosto de 2020³

Em março de 2020, a Prefeitura Municipal de Viçosa (PMV) substituiu parcialmente sua equipe da Assessoria de Comunicação da Prefeitura (ASCOM), como parte de uma mudança de estratégia da administração para reorganizar as políticas baseadas em comunicação

³ Os dados e informações apresentados nesta seção foram obtidos por meio de consulta ao órgão responsável por essas políticas, a ASCOM da PMV, realizada por videoconferência no dia 27 de maio de 2020 e posteriormente via e-mail. As imagens utilizadas foram disponibilizadas pela PMV ou publicadas em suas mídias digitais. A legislação eleitoral proíbe alguns conteúdos durante os três meses que antecedem as eleições, a fim de não caracterizar propaganda para possíveis candidatos, abusos de poder político e econômico, bem como o uso da máquina pública em favor dos grupos políticos que estão no poder. Isso levou à suspensão de alguns dos serviços e estratégias de comunicação adotados até o dia 15 de agosto de 2020, quando começou a contar esse prazo.

do município. Essa mudança se deu também pela necessidade de construir um planejamento para lidar com os impactos da pandemia da COVID-19 no âmbito municipal e regional, uma vez que as estratégias de acesso à informação e de contato entre população e o Poder Público teriam que se preparar para um aumento substancial de demandas devido à novidade, à imprecisão e ao estado de emergência derivados do quadro de propagação e infecção pelo SARS-CoV-2.

Foi a partir dessa mudança que a prefeitura estruturou efetivamente uma política de comunicação, com a elaboração de um projeto documentado que aproveitou o que foi desenvolvido ao longo dos anos de existência da ASCOM e que buscou melhorar o que não foi avaliado como positivo. As redes sociais e o site institucional da prefeitura passaram também por remodelamento, atendendo às diretrizes dessa nova política.

Ouvidoria

Foram adotadas estratégias para centralizar a entrada de demandas por meio da ouvidoria, que poderia ser contatada via telefone ou WhatsApp, não se limitando ao atendimento de questões relacionadas à COVID-19. Era esse órgão que desenvolvia o recolhimento, a filtragem e o tratamento das informações que a população encaminhava à prefeitura. Esse trabalho possibilitou a confecção de dados em maior escala, o que ajudou na adoção de medidas mais eficazes na solução de problemas que afetavam a coletividade.

Da segunda metade de março até o dia 23 de maio, foram 2.649 ligações para a ouvidoria, que atuou em regime de plantão, e 280

mensagens pelo WhatsApp. Foram cerca de 2.000 ligações para tirar dúvidas sobre as medidas adotadas pela Prefeitura no combate ao novo coronavírus, como o rodízio de CPFs – a depender do número final do CPF da pessoa, ela ficava autorizada a sair de casa para fazer compras em dias específicos, o que diminuiria aglomerações –, saber sobre decretos, dentre outros temas. As demais ligações foram no intuito de realizar denúncias, outra função competente à ouvidoria. Parte significativa dessas denúncias estava relacionada ao funcionamento indevido de bares e restaurantes durante a pandemia.

Para melhor tratar os dados das denúncias, a prefeitura mudou a estratégia a partir do mês de maio, computando apenas as que tivessem a identificação do denunciante. Isso ocorreu para diminuir o número de denúncias falsas ou improcedentes. A ASCOM apontou que cerca de 50% das denúncias até então se encaixavam nesses casos, desde trotes até denúncias com informações falsas, ou até que verdadeiras, mas que não se enquadravam nos critérios de punição das medidas ligadas ao coronavírus.

Figura 11: Tabela com o Relatório de Ocorrências – Plantão Telefônico da Ouvidoria dos dias 27/03 a 14/06/2020.

Relatório de Ocorrências - Plantão Telefônico da Ouvidoria

Período	Turno	Informações Gerais	Denúncias Bares e Restaurantes	Denúncias Outras	Manutenção	Total de ocorrências
27/03 a 01/04		367	47	103		517
02/04 a 17/04		537	41	132		710
20/04 a 25/04		516	25	70		611
27/04 a 29/04		271	15	32		318
30/04 a 09/05 *		0	0	0		0
11/05 a 16/05		192	22	45		259
18/05 a 23/05		173	31	30		234
25/05 a 31/05		196	23	104	5	328
01/06 a 07/06		222	19	127	1	369
08/06 a 14/06		418	13	272	21	724
		2056	236	915		3207

* OBS: no período de 30/04 a 09/05, não ocorreu plantão via telefone, por problemas técnicos no telefone fixo da ouvidoria.

Fonte: Coordenação do Plantão Telefônico da Ouvidoria da PMV.

Juntamente com os processos de gestão comunicacional relacionados ao público externo, foi desenvolvido um sistema de gestão interna, chamado “Coronazero”. A serviço da Secretaria de Saúde, ele reuniu informações sobre vistorias ao comércio, acesso às barreiras sanitárias, casos suspeitos notificados e que estavam sendo monitorados remotamente, além do registro das denúncias, que podia ser visualizado por bairros. Esses dados eram compartilhados com os gestores de saúde da região e com as demais secretarias que pudessem ter interesse.

Site institucional

A reestruturação do site da PMV passou pelo *redesign* da identidade visual, pelo aprimoramento da experiência de usuário e pela adequação da linguagem e das linhas editoriais utilizadas. A proposta da nova política de comunicação institucional para o site era de que ele fosse referência para divulgação e checagem de informações oficiais, além de fornecer acesso aos serviços públicos fornecidos por meio digital.

Foi acrescentada uma página específica sobre coronavírus, concentrando as informações públicas, serviços, decretos e demais conteúdos que pudessem vir a ser importantes para a população naquele contexto. Até 27 de maio foram mais de 200 mil acessos a essa seção do site. Considerando a população estimada de 78.846 pessoas em 2019, segundo o IBGE Cidades, fora a população flutuante de cerca de 20 mil pessoas, e a existência de outros canais de comunicação instantânea como as redes sociais da Prefeitura, é possível considerar esse um número significativo de acessos para uma seção de site institucional num período de dois meses.

A página principal deixou em destaque as formas de acesso aos serviços e informações sobre o combate à pandemia. Isso facilitou a experiência do usuário, encurtando o processo de busca pelo conteúdo desejado. Havia também um botão sobre coronavírus na barra fixa de menus, que ajudava no acesso à seção, caso o usuário estivesse navegando por outros serviços ou conteúdos e quisesse consultar assuntos referentes à COVID-19.

Figura 12: Topo da página inicial do site da PMV.



Data: 12 de agosto de 2020.

Na seção sobre coronavírus, a Diretoria de Comunicação (DCM) disponibilizou, de forma atualizada, conteúdos, serviços e documentos relacionados às políticas adotadas pela prefeitura no combate à pandemia, tudo dividido por assunto e com botões que redirecionavam para a subseção desejada. Cada uma dessas subseções temáticas reunia textos curtos e links, seja para sanar dúvidas ou dar acesso a algum procedimento gerido pelo poder público.

Um exemplo é o acesso à cidade pelas barreiras sanitárias, que demandava o preenchimento de um formulário virtual que era disponibilizado na página. O tópico sobre esse tema vinha em forma

de perguntas e respostas, seguido de um botão que redirecionava o usuário para o preenchimento do formulário para requerer a autorização para entrar na cidade. Havia ainda telefones úteis para tirar dúvidas, caso não tivessem sido contempladas.

Figura 13: Página especial sobre o coronavírus no site da PMV.

Institucional

Tudo sobre o Coronavírus (COVID-19) em Viçosa (MG)
por DCM
© Publicado em 12/03/2020 10:42 - Atualizado em 06/08/2020 14:08

Essa página reúne as principais informações sobre o enfrentamento à pandemia da Covid-19 no município de Viçosa. Escolha o assunto desejado clicando em um dos botões abaixo:

DECRETOS	BOLETINS	ÚLTIMAS NOTÍCIAS	VÍDEOS	TRANSPARÊNCIA DE GASTOS COVID-19	BARREIRAS SANITÁRIAS
REABERTURA DE ESTABELECIMENTO	CADASTRO EDUCADOR FÍSICO	PROCEDIMENTOS E CIRURGIAS	TELESSAÚDE COVID		
COES/VIÇOSA	RODÍZIO DE CPF	CESTAS BÁSICAS	DENÚNCIAS E FISCALIZAÇÃO	OUTROS TELEFONES	
EDITAIS EMERGENCIAIS CULTURA					

Barreiras Sanitárias

- O que são barreiras sanitárias?

As barreiras sanitárias, instituídas no dia 20 de março de 2020 e instaladas nas divisas rodoviárias e rurais de Viçosa, são estruturas temporárias com a presença de profissionais de saúde e segurança que realizam o rastreamento clínico obrigatório de todas as pessoas que entram na cidade.

Data: 12 de agosto de 2020.

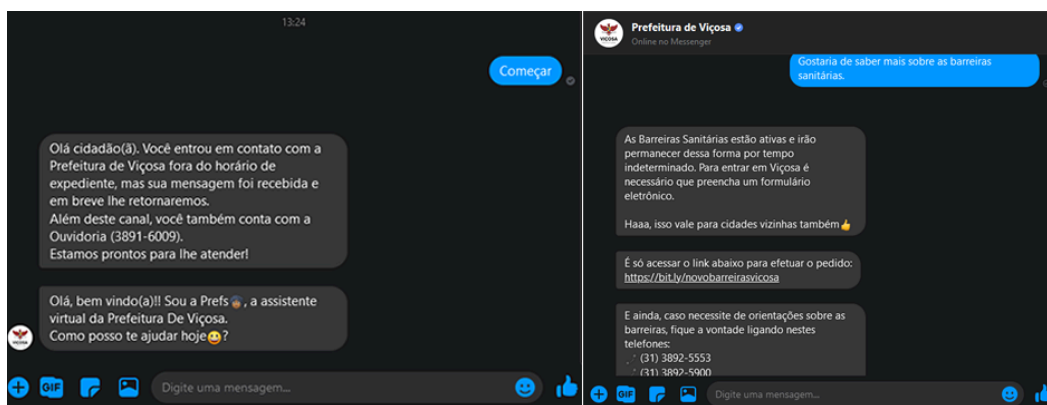
Redes Sociais

O uso das redes sociais pela prefeitura foi amplo e diversificado. Para cada rede, havia uma estratégia de comunicação. Havia adequação de linguagem, de formatos audiovisuais e de conteúdo de acordo com o público percebido em cada uma delas, assim como pelas vantagens e desvantagens que cada plataforma oferecia.

O Facebook era entendido como a rede social de maior espectro de audiência, sendo considerada a rede principal por esse motivo. Com um público diversificado em idade, ocupação e origem, dentre outros aspectos, a linguagem adotada nessa rede era mais formal, utilizando chamadas rápidas que redirecionavam para matérias completas

publicadas no site institucional. Além disso, havia o atendimento via chat, que recebeu um incremento de tecnologia de *bots* para respostas automáticas para perguntas frequentes, também implementado no WhatsApp da ouvidoria algum tempo depois. Esse sistema era atualizado constantemente com os dados colhidos via ouvidoria, o que diminuiu o trabalho de responder demandas repetitivas.

Figura 14: Atendimento via *chat* do Facebook da PMV. Respostas automatizadas via bots.

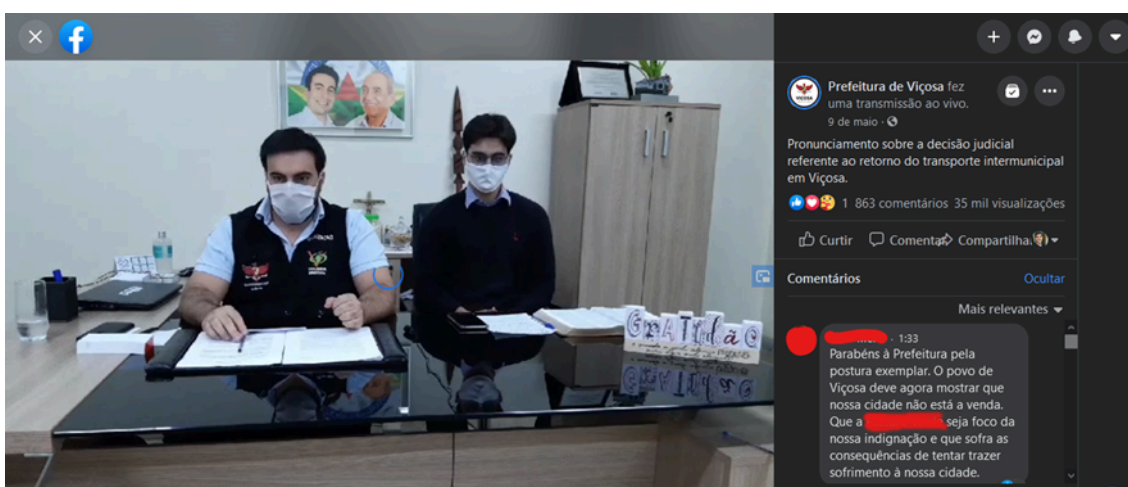


Data: 15 ago. 2020.

É por meio dessa plataforma que a prefeitura fazia *lives* para informar a população, tendo o prefeito presidido anúncios das medidas tomadas no combate à pandemia e do que vinha acontecendo no município. Ele não chegava a responder as interações dos cidadãos durante os pronunciamentos, mas a caixa de comentários permanecia operante. Nesse espaço a população se manifestava e eram colhidos dados que a ASCOM utilizava para medir o nível de aceitação das medidas tomadas pelo poder público. Percebeu-se, por exemplo, que as medidas mais restritivas à circulação na cidade foram bem recebidas pelo público, que entendeu a necessidade do distanciamento social no combate à pandemia: boa

parte passou a defender a prefeitura quando esta era criticada por fazer esse tipo de política, sendo que havia também críticas quando medidas de fiscalização ou de restrição eram relaxadas enquanto ainda não havia a sensação de segurança, como no caso do restabelecimento do transporte intermunicipal na cidade em maio, decisão tomada pelo Poder Judiciário.

Figura 15: Live do dia 9 de maio. Facebook da PMV.



Data: 15 ago. 2020.

Já o canal do YouTube funcionava como depósito de vídeos. O primeiro vídeo data de 21 de fevereiro de 2020. Durante a pandemia, foram realizadas transmissões ao vivo dos festivais culturais promovidos pela prefeitura utilizando a plataforma. Essas eram as publicações com o maior número de visualizações. Comparado aos números dos vídeos do Facebook, o conteúdo do canal do YouTube tinha público mais restrito: nenhum vídeo havia passado, até aquele momento, das 1.500 visualizações. Segundo a ASCOM, um pronunciamento feito pelo Facebook chegava a ter em torno de 60 mil acessos no momento em que ele era encerrado.

O Twitter era uma rede mais próxima do público estudantil, em que se utilizava uma linguagem mais despojada. Foram utilizados memes e trocadilhos, dentre outras formas de humor e interação que não estavam presentes nas demais plataformas. As publicações sobre as *lives* culturais promovidas pela Prefeitura eram exemplo disso: a persona adotada pela ASCOM interagiu com o público como divulgadora e espectadora dos eventos, publicando trechos de músicas cantadas nesses eventos on-line, imagens cômicas e textos relacionados à cultura e aos costumes locais, principalmente referentes ao público jovem.

Figura 16: Publicações no Twitter da PMV. Linguagem despojada e utilização do humor para interagir com o público mais jovem.



Data: 15 ago. 2020.

O Instagram era uma rede mais visual, sendo um canal de conteúdo mais rápido. Era comum ver seu conteúdo compartilhado também nas outras redes, o que o tornava uma referência para a confecção das peças informativas. Foi adotada uma estratégia semelhante à do site institucional, no sentido de deixar as informações relevantes sobre a pandemia na barra fixa superior, onde ficam os chamados “destaques”. As publicações que continham telefones, procedimentos e políticas relacionadas à COVID-19 foram adicionadas a esses “destaques”, facilitando a busca por informações. Diariamente eram publicados os boletins epidemiológicos no padrão abaixo. A rede

também divulgava iniciativas e notícias sobre a cidade e região que eram de interesse público. Segundo a ASCOM, o Instagram da PMV era o 12º mais seguido em Minas Gerais. A linguagem utilizada era mais leve, mas não chegava a ser como a do Twitter, pois havia uma variedade de público um pouco mais próxima do Facebook.

Figura 17: Cabeçalho do Instagram da PMV. Os "destaques" facilitam o processo de busca por informações.



Data: 15 ago. 2020.

Figura 18: Padrão de boletim diário sobre a COVID-19 em Viçosa. Essa arte é replicada nas outras redes sociais, tanto a parte principal quanto os dados complementares.



Data: 15 ago. 2020.

Considerações sobre as políticas de comunicação na gestão urbana durante o período de crise

Os canais comunicacionais sempre foram necessários para a gestão urbana. Poder público e sociedade civil se comunicam e interagem entre si e com o ambiente, desenvolvendo o espaço por meio dos sentidos que emanam dessas relações. Quando a realidade impõe um afastamento entre os próprios sujeitos e com o ambiente, é preciso repensar as formas de interação possíveis entre eles. O desafio consiste em substituir temporariamente o contato físico pelas funcionalidades digitais, de preferência melhorando ou mantendo a eficiência, a eficácia e a sua efetividade.

A adoção de políticas comunicacionais usando ferramentas digitais permite a tentativa de reproduzir meios de interação entre pessoas e seus entes representativos removendo algumas limitações: não é necessário sair de casa ou esperar em filas para conseguir informações, acessar serviços públicos ou fazer uma denúncia, por exemplo. Há mecanismos de automatização desses procedimentos que diminuem o tempo gasto para alcançar aquilo que se deseja. Também diminui demandas repetitivas, tornando o serviço público mais eficiente, uma vez que esforços e recursos poderão ser aplicados em outras frentes que necessitem de atenção.

Quando a estratégia comunicacional é eficiente, o entendimento entre os interlocutores tende a ser alcançado, o que pode torná-la também eficaz. Abordagens dialógicas permitem compreender necessidades a partir da interação. O olhar atento aos dados e o respeito à realidade que se impõe auxiliam no diagnóstico preciso e na solução correta dos problemas.

As estratégias escolhidas pela PMV para sua política de comunicação atentaram para esses dois pontos. Mesmo havendo algumas discordâncias em seus canais de debate, o objetivo de criar um ambiente democrático e pautado pelo consenso científico sobre a pandemia parece ter sido alcançado naquele momento. Viçosa resistiu, até agosto de 2020, com restrições mais severas que de outras cidades do Brasil e mesmo assim boa parte das interações em suas redes era de apoio a essas medidas. Isso, inclusive, fazia parte da estratégia: a partir da observação desses canais e dessas interações, a prefeitura conseguiu produzir nas redes sociais um movimento de apoio orgânico às medidas contra a COVID-19. Até o dia 15 de agosto, Viçosa (MG) era uma das poucas cidades com mais de 50 mil habitantes que não possuía mortos pela doença, mesmo com um número de testagens significativo, se comparado à realidade de Minas Gerais.

A participação da população nessas redes somada à força do exemplo do poder público, tomando como exemplo as *lives* em que o prefeito apelava para o carisma na defesa das medidas restritivas e de distanciamento, demonstravam a afinidade no interesse público de garantir o bem-estar de quem habita aquela cidade. E os números apontavam resultados positivos. Números que são pessoas. Pessoas que não são meros números, mas cidadãos, com direitos e deveres, e que, felizmente, permaneceram vivas para decidir o que era melhor para a cidade onde vivem.

Iniciado o período eleitoral, também no dia 15 de agosto de 2020, a política de comunicação da Prefeitura sofreu mudanças por força da legislação. A Diretoria de Comunicação Municipal (DCM) adotou a interpretação de que quaisquer manifestações com linguagem não institucional ou com algum grau de personalização no trato direto

com os cidadãos poderiam caracterizar afronta à lei eleitoral vigente naquele momento, que poderia gerar eventual confusão entre conteúdo de campanha, com a imagem e falas do prefeito, de seus secretários e eventuais figuras públicas de relevância, e conteúdo de interesse público. Não era possível realizar todos os processos pensados pela ASCOM e as interações se tornaram cada vez mais impessoais, o que levou a respostas protocolares, sem utilizar mecanismos como o carisma para manter uma coesão no sentido da necessidade das medidas de biossegurança adotadas.

Esse enfraquecimento da capacidade de comunicar na esfera pública pode ter sido um dos fatores determinantes para que a prefeitura fosse perdendo as condições de manter medidas mais rígidas naquele momento e aderisse ao “Minas Consciente”, programa estadual que estabelecia diretrizes para o funcionamento das atividades econômicas nos municípios e regiões (DCM, 2020).

Essa mudança levou, pouco tempo depois, à intensificação do espalhamento da doença, ao aumento da procura pelo atendimento hospitalar e ao incremento significativo no número de vítimas fatais. O discurso da falsa dicotomia entre manutenção das atividades econômicas e a garantia da biossegurança da população conseguiu ter mais força do que o discurso científico que vinha sendo adotado pela política de comunicação do poder público e seus representantes. Essa virada pragmática fez com que a experiência de Viçosa não fosse mais diferente dos demais cenários no Brasil quanto aos impactos da pandemia.

Referências bibliográficas

AQUINO, Estela M. L. *et al.* Medidas de distanciamento social no controle da pandemia de COVID-19: potenciais impactos e desafios no Brasil. **Ciênc. saúde coletiva**, Rio de Janeiro, v. 25, supl. 1, p. 2423-2446,

5 Jun. 2020. Disponível em:
http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1413-8123202006702423&lng=en&nrm=iso. Acesso em: 26 jul. 2020.

CANDIDO, Darlan S. *et al.* Evolution and epidemic spread of SARS-CoV-2 in Brazil. **Science**, [S. l.], p. eabd2161, 2020. DOI: 10.1126/science.abd2161. Disponível em:
<http://science.sciencemag.org/content/early/2020/07/22/science.abd2161.abstract>. Acesso em: 26 jul. 2020.

CORRÊA, L. B.; FRANKLIN, A. Z.; PIMENTA, R. A.; BOSCO E SILVA, L.. A Cidade se curou da COVID-19? Comentários sobre a experiência urbana pós-pandemia. In: ACADEMIA DE ESCOLA DE ARQUITETURA E URBANISMO DE LÍNGUA PORTUGUESA (AEAULP). **PROXIMIDADES DISTANTES - V SEMINÁRIO INTERNACIONAL AEAULP, 06-08 DEZEMBRO 2023, Brasília, DF, Brasil, v. I**. Lisboa, Portugal: 2024. p. 91-100.

DE BOLLE, M. B. O maior dos descasos. **O Estado de São Paulo**. São Paulo: 24 jun. 2020. Disponível em:
<https://economia.estadao.com.br/noticias/geral,o-maior-dos-descasos,70003342749>. Acesso em: 11 ago. 2020.

Diretoria de Comunicação Municipal (DCM). Viçosa adere ao programa estadual Minas Consciente. **Prefeitura Municipal de Viçosa-MG**. Disponível em:
<https://www.vicosa.mg.gov.br/detalhe-da-materia/info/vicosa-adere-ao-programa-estadual-minas-consciente/82483>. Acesso em: 29 jun. 2024.

FARIA, Guilherme Nacif de. **Teoria Jurídica da Informação**. Tese de doutoramento. Belo Horizonte: PUC Minas, 2010.

Google. COVID-19: Relatório de mobilidade da comunidade. Brasil 21 de julho de 2020. Disponível em:
https://www.gstatic.com/covid19/mobility/2020-07-21_BR_Mobility_Report_pt-BR.pdf. Acesso em: 26 jul. 2020.

Governo do Brasil. Governo Digital: Governo garantiu mais 251 serviços digitais durante a pandemia. **GOV.BR**. Brasília-DF, 27 jul. 2020. Disponível em:
<https://www.gov.br/pt-br/noticias/financas-impostos-e-gestao-publica/2020/07/governo-garantiu-mais-251-servicos-digitais-durante-a-pandemia>. Acesso em: 30 jul. 2020.

Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística (IBGE). **IBGE Cidades**. Disponível em: <https://cidades.ibge.gov.br/>. Acesso em: 15 ago. 2020.

JAKITAS, Renato. Motoboys fazem nova manifestação nesta terça-feira em SP, desta vez organizada por sindicatos. **O Estado de São Paulo**. São Paulo, 14 jul. 2020. Disponível em: <https://economia.estadao.com.br/noticias/geral,motoboys-fazem-nova-manifestacao-nesta-terca-feira-em-sp-desta-vez-organizada-por-sindicatos,70003363458>. Acesso em: 14 jul. 2020.

LIMA, Amanda Ferreira Nunes de. Como a pandemia de covid-19 impacta o mundo do trabalho: Crise causada pelo coronavírus traz à tona desafios sociais e políticos de um mercado de trabalho cada vez mais informal e baseado em tecnologias de comunicação. **ESCOLA DE COMUNICAÇÃO E ARTES UNIVERSIDADE DE SÃO PAULO**. São Paulo, abr. 2020. Disponível em: <http://www3.eca.usp.br/noticias/como-pandemia-de-covid-19-impacta-rela-es-de-trabalho>. Acesso em: 17 jul. 2020.

Organização Pan-Americana de Saúde (OPAS). Folha Informativa – COVID-19 (doença causada pelo novo coronavírus). Atualizada em 16 jun. 2020. Disponível em: https://www.paho.org/bra/index.php?option=com_content&view=article&id=6101:covid19&Itemid=875. Acesso em: 17 jul. 2020.

WEBER, Max. A política como vocação (1918). *In: Ciência e Política: Duas Vocações*. 2. ed. São Paulo: Martin Claret, 2010.

Canais comunicacionais digitais da Prefeitura Municipal de Viçosa:

Portal Oficial. Disponível em: <https://www.vicosamg.gov.br/principal>. Acesso em: 15 ago. 2020.

Facebook. Disponível em: <https://www.facebook.com/prefsvicosamg>. Acesso em: 15 ago. 2020.

Twitter. Disponível em: <https://twitter.com/prefsvicosamg>. Acesso em: 15 ago. 2020.

Instagram. Disponível em: <https://www.instagram.com/prefsvicosamg/>?hl=pt-br. Acesso em: 15 ago. 2020.

YouTube. Disponível em:
<https://www.youtube.com/prefeituradevicosamg>. Acesso em: 15 ago.
2020.