

**GOVERNO ELETRÔNICO E SERVIÇO PÚBLICO:  
Gestão de saúde no distanciamento social provocado pela COVID-19**

**Paulo Henrique da Fonseca**  
*profpepaulo@gmail.com*

**Fernando Chagas de Figueiredo Sousa**  
*sousaf.figueiredo@gmail.com*

**Ana Karoline de Moura Martins**  
*mourakarol2002@gmail.com*

**Laura Lica Silva Ferreira**  
*lauralica.1999@gmail.com*

**Palavras-chave:** Pandemia; Remoto; e-Gov

## 1. INTRODUÇÃO

A pandemia da COVID-19 surpreendeu a todos, a alta capacidade de transmissão do Coronavírus fez com que o mundo buscasse se adaptar rapidamente e de muitas maneiras, sendo o isolamento social um dos meios mais eficazes indicados pelas autoridades ligadas à saúde. Ações que visem comunicar à população, transparência de dados e de fatos afetaram a população. A crise gerada pela COVID-19 exigiu planejamento imediato do Ministério da Saúde brasileiro, ações do governo na gestão da pandemia junto de seus órgãos e membros da federação, novas formas de trabalho, ações de distanciamento em diversas áreas e a introdução da internet para trabalho remoto no processo de distanciamento da população sobre o contágio de COVID-19.

O presente trabalho gira em torno do eixo temático 4, que foca na comunicação do serviço público. Nesse sentido, a problemática do estudo é justamente analisar as consequências de medidas adotadas para lidar com o COVID-19, tais como distanciamento social, quarentena e isolamento, bem como a utilização do governo eletrônico (e-Gov), que constitui novas formas de relacionamento da Administração Pública com a sociedade e vice-versa, evidenciando a prestação de serviços sem a necessidade da presença física.

A pandemia do coronavírus (COVID-19) foi capaz de trazer à tona, no Brasil,

reflexões e questionamentos acerca da capacidade do Estado na gestão de crises, o que justifica a necessidade do estudo.

### **1.1. Pergunta Problema e Objetivos**

Como o governo do Brasil geriu a pandemia em meio ao distanciamento social e como se deu a adaptação de um sistema eletrônico para manter as atividades de forma remota?

O objetivo geral da pesquisa é analisar como o e-gov e o serviço público têm atuado frente à pandemia do COVID-19. Como objetivos específicos, explorar a transmissão de informações associadas à pandemia e verificar a transparência e visibilidade pública dessa temática.

### **1.2 Justificativa**

A pesquisa, sobre as formas que o Brasil lidou com a gestão da crise de saúde em decorrência da pandemia de COVID-19, é essencial para mensurar as medidas benéficas e as falhas que foram cometidas ao longo de dois anos de convivência em toda a sociedade com um vírus desconhecido. As formas de proteger a população se voltaram em sua grande maioria sobre manter distanciamento social, o que aumentou de forma exponencial a utilização de meio digitais e eletrônicos, que se caracterizam como objeto desse estudo, que pretende discorrer sobre formas eletrônicas de manter o serviço público atuante em uma pandemia.

## **2. METODOLOGIA**

O estudo se trata de uma pesquisa bibliográfica, pois é feita coleta de dados bibliográficos, que servem como embasamento para todos os assuntos pesquisados, analisando variáveis que um problema pode ter, comparando as opiniões e teses de diferentes autores que falem sobre o mesmo assunto.

É também exploratória, pois investiga determinado problema, no qual não se sabe muito sobre o assunto até então. Dessa maneira, o estudo compreende como as coisas funcionam. É qualitativa, pois argumenta os resultados do estudo por meio de análises e

percepções. O instrumento de pesquisa será a coleta sobre a efetividade de medidas tomadas pelos gestores de órgãos que tiveram papel fundamental no tratamento da pandemia no país, coleta nos sites oficiais que possam ser avaliados de maneira quali-quantitativa para concluir o estudo.

Como técnica de pesquisa, que é a instrumentação específica para a coleta de dados, será utilizado o levantamento de dados através da documentação indireta, ou seja, baseando-se em pesquisa documental, podendo ser realizada em arquivos públicos, particulares, fontes estatísticas e pesquisa bibliográfica, utilizando referências já publicadas, inclusive na internet e que estejam relacionadas ao tema da pesquisa.

### **3. RESULTADOS E DISCUSSÃO**

A pandemia reforça a importância dos Serviços Públicos, de maneira que se percebeu manifesta intensificação das atividades governamentais. Embora nas últimas décadas tenhamos registrado os maiores avanços em termos tecnológicos, inclusive, com desenvolvimento de políticas que têm como alvo práticas que estabilizam e mantêm um regime de informação, a exemplo, PNIS - Política Nacional de Informação e Informática em Saúde (VALENTIM, 2021).

Durante esse período, muitas adaptações foram feitas, junto às oscilações dos indicadores epidemiológicos. A exemplo, o “abre e fecha” dos Serviços Públicos e do comércio como um todo trouxe grandes adversidades e preocupações a nível global. Contudo, diante do quase que total desconhecimento das consequências advindas do contágio do Vírus SARS-CoV2, exigiu-se que alternativas fossem pensadas a fim de que se pudessem minorar possíveis efeitos patológicos. Um marco no âmbito legislativo pertinente para esse momento foi a Lei Federal Nº 13.979/2020. O diploma prevê os mecanismos que podem ser conduzidos pelas autoridades sanitárias no intento de conter o avanço viral. Entre eles, destacam-se a quarentena e o isolamento. Segundo o normativo, um ato do dirigente da pasta ministerial da Saúde disporá sobre as condições e os prazos aplicáveis ao isolamento e à quarentena.

Prontamente, teve que se analisar caminhos e meios que mesmo por hora fossem paliativos, ganhar-se-ia tempo para serem estabelecidas medidas mais elaboradas e de maior

respaldo científico. Em sincronia com alguns dos principais aspectos propostos pela OMS, priorizava-se: mobilização integralizada; controle e prevenção de casos; comunicação de riscos; e supressão da transmissão e da redução da mortalidade por intermédio de serviços de saúde apropriados e de qualidade. Para isso, foi necessária uma força tarefa partindo do Setor Público. Internamente, nas repartições públicas, houve a preocupação de estabelecer procedimentos relativos ao seu funcionamento, segurança e manutenção dos serviços através da realização, por exemplo, de reuniões colegiadas remotas, durante a pandemia provocada pelo Covid-19. Externamente, pensou-se sobre a definição de prioridades para as ações e serviços públicos de saúde que integraram, tal como, a Programação Anual de Saúde e o Projeto de Lei de Diretrizes Orçamentárias da União para 2021. Verifica-se que as Resoluções Nº 640 e 645 do Conselho Nacional de Saúde, foram elaboradas, principalmente, nesse sentido.

Embora a área de maior destaque seja a seara da Saúde em tempos pandêmicos, outros setores públicos foram acionados para garantir o apoio e acesso aos direitos básicos e às políticas assistenciais. Um interessante assunto a se tratar é a forma de atuação e a eficácia do governo eletrônico no enfrentamento ao COVID-19. Levando em consideração as críticas feitas por seus usuários nos últimos dez anos ao governo eletrônico, destacam-se: as deficiências verificadas em seus principais sites, de modo que inviabiliza orientações e possíveis atendimentos; a disponibilidade do sistema; e a privacidade. Ao tratar de Serviços Públicos, é nítida a deficiência de uma normativa específica que regulamente o acesso aos serviços públicos pela via eletrônica, sendo, pois, uma preocupação de caráter emergencial frente ao que se vem enfrentando (DAMIAN, 2013).

Todavia, na ausência de lei própria que relacione o e-gov e o Setor Público em âmbito nacional, orientam-se a partir de instruções expedidas pelos principais órgãos da Administração, haja vista, a Instrução Normativa (IN) n.º 123, de 27 de novembro de 2020, redigida pelo Ministério da Economia. Esta instrução trata, principalmente, sobre um Programa de Gestão que já havia sido desenvolvido antes mesmo da pandemia. Pautado em adoção integral ou parcial do teletrabalho, pleiteando aumentar a qualidade das entregas, controlar o cumprimento de metas e alcance de resultados, reduzir custeio e melhorar a qualidade de vida dos servidores públicos.

Em reflexo aos demais impactos dessa grande disseminação viral, teve destaque também o Ministério da Cidadania com articulação dos auxílios de caráter emergencial na esfera federal, que foram fomentados com o fim de atenuar os impactos econômicos e sociais da COVID-19 no Brasil. Portanto, além da questão sanitária, cuidou-se da população em vulnerabilidade social, “tais fatos poderão ter efeitos diretos no aumento da vulnerabilidade social e da insegurança alimentar e nutricional” (SAMBUICHI, 2020, p. 2) com estrita relação com o aumento do desemprego majorado em virtude da crise econômica instalada nesse contexto.

Os ministérios, apesar de independentes, relacionam-se de maneira coesa e coordenada, sendo o produto dessas atividades conjuntas à própria gestão de saúde decorrente ao distanciamento social e as medidas de isolamento que condizem com o enfrentamento da pandemia desde o último ano. No sentido que, um só desses entes estatais citados seria insuficiente para suprir e sanar todas as celeumas advindas de tais circunstâncias. Todos os respectivos esforços laborais, bem como os recursos, foram convergidos em um só fim, o combate a pandemia.

#### **4. CONSIDERAÇÕES FINAIS**

Conclui-se que o governo eletrônico e os ministérios, ainda que criticados, são ferramentas importantes no que tange ao enfrentamento ao COVID-19, haja vista que o e-gov é um instrumento de grande relevância. À disseminação e visibilidade de informações relacionadas à pandemia. Além disso, o serviço público, na figura dos ministérios tem tido um papel significativo, uma vez que tem promovido políticas a fim de minimizar os danos ocasionados por essa problemática global, tanto no âmbito econômico quanto social.

Portanto, a gestão das atividades do governo teve que ser adaptada para a forma eletrônica, onde se mantém o distanciamento social e partes das atividades conseguem se manter em operação, falando principalmente do ministério da saúde, que tem papel fundamental no controle da pandemia do novo coronavírus e na introdução de meios eletrônicos que permitam funcionamento do sistema.

## REFERÊNCIAS

ANDRIGHI, F. F.; HOFFMANN, V. E. Redes e cooperação na destinação turística de Urubici/SC. **Turismo em Análise**, São Paulo, v. 21, n. 1, p. 1-16, jul./ago. 2010.

AUGÉ, M. **Não-Lugares**: Introdução a uma antropologia da supermodernidade. Campinas: Papius, 1994.

BRASIL. INSTRUÇÃO NORMATIVA COADI/ME Nº 123 DE 27 DE NOVEMBRO DE 2020. Diário Oficial da União. Imprensa Nacional, 01/12/2020. Seção: 1.ed. 229. p. 6. Disponível em: <<https://www.in.gov.br/en/web/dou/-/instrucao-normativa-coadi/me-n-123-de-27-de-novembro-de-2020-291278325>>. Acesso em: 9 ago.2021.

BRASIL. CNS. RESOLUÇÃO Nº 640, DE 14 DE FEVEREIRO DE 2020. Diário Oficial da União. Imprensa Nacional. Disponível em: <<http://conselho.saude.gov.br/resolucoes-cns/resolucoes-2020/1031-resolucao-n-640-de-14-de-fevereiro-de-2020>> . Acesso em:27 ago.2021.

BRASIL. CNS. RESOLUÇÃO Nº 645, DE 30 DE SETEMBRO DE 2020. Diário Oficial da União. Imprensa Nacional, 24/06/2021. Seção:1. ed.117. p.134. Disponível em: <<http://conselho.saude.gov.br/resolucoes-cns/resolucoes-2020/1395-resolucao-n-645-de-30-de-setembro-de-2020>>. Acesso em: 27 ago. 2021.

BRASIL. LEI Nº 13.979, DE 6 DE FEVEREIRO DE 2020. Diário Oficial da União. Imprensa Nacional, 07/02/2020. Seção: 1. p. 1. Disponível em:<[http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/\\_ato2019-2022/2020/lei/113979.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2019-2022/2020/lei/113979.htm)>. Acesso em:27 ago.2021.

CAVALCANTE, Ricardo B. *et al.* Panorama de definição da Política Nacional de Informação e Informática em Saúde. **Cadernos de Saúde Pública**, 2015. Disponível em: <<https://doi.org/10.1590/0102-311X00095014>>. Acesso em: 8 ago. 2021.

DAMIAN, Ieda P. Martins. *et al.* Uma análise dos sites de governos eletrônicos no Brasil sob a ótica dos usuários dos serviços e sua satisfação. **Revista de Administração Pública**, 2013. Disponível em: <<https://doi.org/10.1590/S0034-76122013000400004>>. Acesso em: 08/08/2021.

SAMBUICHI, Regina H. Rosa. *et al.* O programa de Aquisição de Alimentos (PAA) como estratégia de enfrentamento aos desafios da COVID-19. **Revista de Administração Pública**, 2020. Disponível em: <<https://doi.org/10.1590/0034-761220200258>>. Acesso em: 08/08/2021.

SILVA, M.M.L. Crimes da era digital. **Net**, Rio de Janeiro, nov; 1998. Seção Ponto de Vista. Disponível em: <http://brazilnet.com.br/contexts/brasilrevistas.htm>. Acesso em 10 set. 1998.

VALENTIM, Ricardo A. Medeiros. *et al.* A relevância de um ecossistema tecnológico no enfrentamento à Covid-19 no Sistema Único de Saúde: o caso do Rio Grande do Norte, Brasil. **Revista ciência e saúde coletiva**, 2021. Disponível em: <<https://doi.org/10.1590/1413-81232021266.44122020>>. Acesso em: 08/08/2021