

COMUNICAÇÃO DE RISCO EM TEMPO DE PANDEMIA:

Uma análise do Twitter oficial de agência reguladora de vigilância sanitária brasileira

Paulo José Destro

paulo.destro@online.uscs.edu.br

Patrícia Maria Garib

patricia.garib@online.uscs.edu.br

Eduardo de Camargo Oliva

eduardo.oliva@online.uscs.edu.br

Palavras-chave: Comunicação de Risco. Pandemia de COVID19. ANVISA. Twitter.

1. INTRODUÇÃO

A Comunicação de Risco (CR) pode ser vista tanto como uma prática própria de ambientes organizacionais quanto um campo de estudo acadêmico (BOHOLM, 2019) e se encontra inserida dentro do campo da Comunicação de Interesse Público. Como prática, seu principal propósito é o de informar quanto aos riscos que se encontra exposta certa comunidade. Os acadêmicos, por sua vez, procuram compreender os efeitos desse tipo de comunicação sobre as audiências, e apresentam conceitos, modelos e recomendações sobre o tema.

A CR costuma estar associada à Comunicação de Crise (ou emergencial), porém se diferenciam substancialmente desta pelo aspecto temporal: a CR deve ser feita antes que um evento perigoso de fato ocorra e informar aos cidadãos e às organizações sobre a exposição de risco e encorajá-los a se precaver, tomando medidas de evitação desses riscos. A Comunicação de Crise se dá quando o evento já é iminente ou já ocorreu e busca sobretudo à mitigação de seus efeitos deletérios (OECD, 2016).

A prática da CR é especialmente importante para aqueles que formulam políticas públicas ligadas a setores de atividade que apresentam riscos significativos de várias naturezas. Como exemplo, o meio ambiente, os produtos químicos, a aviação, infraestrutura, energia, alimentos e defesa civil (BOURRIER, 2018). As agências governamentais voltadas

à regulação desses setores têm, dentro de suas atribuições, a comunicação de riscos potenciais aos membros regulados e à sociedade como um todo.

Ao revisar a literatura sobre o tema, Boholm (2019) demonstrou que as contribuições iniciais dadas pela teoria à prática da CR foram de cunho prescritivo, mas que surtiram poucos efeitos ou, até mesmo, geraram efeitos contrários. Bourrier (2018) aponta que muitos livros escritos sobre o assunto são mais receitas do que sólida literatura científica. Algumas contribuições mais produtivas, entretanto, surgiram no sentido de apontar falhas significativas nas práticas de CR no governo e na indústria.

As agências do governo, como destacou Boholm (2019), parecem ter problemas quanto a manter um compromisso mais estável e uniforme na sua CR, derivada de perspectivas internas diferentes e desalinhadas. Park e Lee (2020) também descobriram que as ações de CR oficial de governos de alguns países asiáticos se mostraram descompassadas com a busca de informações online sobre tópicos relacionados à pandemia de COVID-19.

Aerosa (2021), ao abordar a comunicação de risco (CR), levantou um importante questionamento em relação ao seu efeito sobre o público a que se destina. De um lado, ele observou que a CR pode causar uma reação apática, pouco expressiva, mesmo diante de um risco significativo. Mas, por outro lado, a CR poderia causar raiva ou medo excessivo ou desproporcional ao nível de risco existente.

Essas situações revelam o poder da comunicação que exacerba o seu papel estritamente informacional. A comunicação, por ser o mecanismo pelo qual se desenrolam as relações humanas, muitas vezes atende a objetivos de convencer ou dissuadir, ou de alterar o estado de humor ou emocional do receptor. Tal objetivo se sobrepõe à simples transferência de informação. (KLEIN, W.M.P., BOUTTÉ, 2021)

Nessa mesma perspectiva, a CR não pode ser vista como uma comunicação técnica, como avalia Ludgren *et al.* (2013), acrescentando que em situações de risco a comunicação deve buscar motivar sua audiência à ação. Além disso, a comunicação técnica, em contraste com a CR, costuma ser unidirecional, não dialógica pois há uma fonte que procura disseminar informações, apresentando-a de maneira formal e em busca da neutralidade.

Os governos vêm empregando a CR com frequência cada vez maior, em especial pelo emprego de mídias sociais, uma vez que esse recurso permite um grande alcance

público, propagação global, rapidez e potencial dialógico. (MALIK, KHAN, QUAN-HAASE; 2021)

No processo de CR deve-se reconhecer pelo menos duas instâncias: a transferência de informações sobre o risco e os mecanismos de resposta social. A primeira envolve os aspectos mais objetivos da comunicação, a elaboração da mensagem, sua transmissão e os impactos de primeira ordem sobre a audiência. A segunda instância, porém, privilegia os efeitos de ampliação ou de atenuação, os chamados efeitos secundários oriundos da difusão de seu impacto.

Como a CR procura apresentar o risco que uma população está exposta, a instância de resposta social é determinante do tipo de impacto gerado, caracterizado nas atitudes sociais, econômicas, legais e o grau de oposição observado.

Em suma, dois pressupostos emergem: a CR deve buscar uma maior resposta social e, ao mesmo tempo, desenvolver um efeito ampliado, escapando de uma mensagem de caráter técnico ou institucional.

1.1. Pergunta Problema e Objetivos

Diante dessas considerações, pergunta-se: a prática da CR durante o período de pandemia de Covid-19 realizada pela Agência Nacional de Vigilância Sanitária por meio do Twitter correspondeu ao que preconiza as teorias da CR quanto ao seu impacto?

Como objetivos temos:

- a) quantificar quanto da comunicação sobre a pandemia pelo Twitter realizada pela ANVISA no período de fato apresentou resposta social significativa, medida pelo engajamento; e
- b) identificar o quanto a comunicação da ANVISA pelo Twitter procurou causar um efeito de ampliação significativo quanto a pandemia em curso no período.

1.2 Justificativa

A prática da CR é especialmente importante para aqueles que formulam políticas públicas ligadas a setores de atividade que apresentam riscos significativos de várias naturezas. Como exemplo, o meio ambiente, os produtos químicos, a aviação, infraestrutura,

energia, alimentos e defesa civil. As agências governamentais voltadas à regulação desses setores têm, dentro de suas atribuições, a comunicação de riscos potenciais aos membros regulados e à sociedade como um todo.

Ao avaliar se a prática da CR está em acordo com aquilo que a teoria sobre o tema aponta, pode-se levantar potenciais lacunas que mereceriam maior entendimento.

2. METODOLOGIA

A metodologia utilizada foi de caráter exploratório, de natureza quantitativa e, suplementarmente, qualitativa. Foi realizado um levantamento quanto ao uso do Twitter pela ANVISA. Essa agência governamental foi escolhida pela importância em questões relacionadas a crises de natureza sanitária, bem como pela sua autonomia administrativa e atuação baseada em uma missão própria, vinculada mais a políticas de Estado que de Governo. A escolha do Twitter se deu por ser um dos canais oficiais de comunicação da agência, identificado como @anvisa_oficial, também por ser uma forma de comunicação que permite que cada mensagem publicada (*tweet*) receba comentários, manifestações de preferência (*likes*) ou seja compartilhada (*retweet*) por parte da audiência. Os textos do Twitter têm por característica serem breves, diretos e rápidos de produzir, o que é particularmente importante para as CR que buscam um impacto emocional significativo.

O período utilizado foi o de um ano iniciado em 11 de março de 2020, quando a Organização Mundial da Saúde declarou a pandemia de Sars-Cov-2.

Os critérios utilizados para avaliação de *tweets* com efeito ampliado foram aqueles que apresentaram o uso de imagens ou de expressões que envolviam o sentido de risco, alertas para perigos e atenção requerida. Textos técnicos, ou de caráter institucional, sem a presença de imagens ou com imagens sem características de gravidade e perigo, foram consideradas postagens com efeito neutro.

O engajamento foi medido pela soma da quantidade de *likes*, comentários e *retweets*.

3. RESULTADOS E DISCUSSÃO

Ao cotejarmos o levantamento realizado com os pressupostos apontados inicialmente, foi possível verificar que a Agência não se utilizou de forma ampla a CR sobre

a pandemia, tanto no que diz respeito a um possível efeito ampliado, porém logrou maior resposta social.

A Tabela 1 apresenta os quantitativos de mensagens desde o início da pandemia, bem como destaca os *tweets* que se referem à pandemia, incluindo temas como a doença em si, as formas de transmissão, os cuidados necessários, as vacinas, os medicamentos, os estudos e os protocolos e procedimentos adotados. Também a tabela destacou, dentre os *tweets* referentes à pandemia, aqueles que efetivaram uma CR.

Tabela 1. levantamento de postagens no Twitter oficial da ANVISA – primeiro ano de pandemia

Mês	Quantidade de Tweets			Média Engajamento		
	Total	Ref. Pandemia	CR Pandemia	Total	Ref. Pandemia	CR Pandemia
mar/20	49	42	16	103,1	113,8	182,6
abr/20	50	33	3	30,5	34,5	23,3
mai/20	48	20	4	25,6	27,9	64,5
jun/20	50	18	1	17,5	21,8	27,0
jul/20	13	4	1	50,5	84,8	35,0
ago/20	19	4	1	16,6	27,3	23,0
set/20	47	14	1	17,3	29,1	148,0
out/20	39	6	0	47,3	229,2	
nov/20	49	9	2	38,7	106,3	51,5
dez/20	19	9	1	227,4	400,6	82,0
jan/21	49	29	4	308,5	451,8	290,8
fev/21	48	24	8	62,4	90,5	65,5
mar/21	25	10	2	53,2	93,1	111,5
TOTAL	505	222	44	75,2	134,5	126,8

Fonte: autores

Os resultados obtidos apontam para um uso modesto do Twitter para a geração de um impacto significativo de CR por parte da ANVISA. No período analisado, esperava-se que os elementos de maior motivação às ações de cuidados e prevenção, capazes de diminuir os riscos inerentes à pandemia, fossem um alvo prioritário na comunicação realizada.

Não obstante as comunicações referentes à pandemia apresentaram engajamento muito superior aos observado nos *tweets* de maneira geral. Destaca-se que nos meses de dezembro e janeiro de 2021 a ANVISA esteve em especial interesse do público devido ao

processo de aprovação de vacinas. Mesmo assim, a CR apareceu de forma pouco significativa, havendo uma preferência pela linguagem técnica e menos envolvente.

4. CONSIDERAÇÕES FINAIS

Os resultados obtidos nessa pesquisa parecem reforçar a ideia de que a CR é ainda pouco utilizada de forma mais ampla e consistente por parte de agências governamentais. Observa-se que, mesmo diante de uma situação de crise bastante proeminente, com potencial para um gerar impacto social, há uma preferência por uma comunicação que se restrinja à transmissão de informações.

REFERÊNCIAS

AREOSA, J. “A importância da comunicação de riscos nas sociedades contemporâneas”, **NAMID/UFPA** ano XVII. n. 7, Julho 2021.

BOHOLM, Å. "Risk Communication as Government Agency Organizational Practice", **Risk Analysis**, v. 39, n. 8, p. 1695–1707, 2019. DOI: 10.1111/risa.13302.

BOURRIER, M. “Risk Communication 101: A Few Benchmarks” *In*: Bourrier, M., BIEDER, C. (org) **Risk Communication for the Future: Towards Smart Risk Governance and Safety management**. Springer Briefs in Applied Sciences and Technology Serie. Springer Open: Toulouse, 2018. DOI:10.1007/978-3-319-74098-0

KLEIN, W.M.P., BOUTTÉ, A.K., Brake, H. *et al.* Leveraging risk communication science across US federal agencies. **Nat Hum Behav** v.5, n.4, p.411–413, 2021. . DOI: 10.1038/s41562-021-01081-0

LUNDGREN, R. E.; MCMAKIN, A. H. **Risk Communication: A Handbook for Communicating Environmental, Safety, and Health Risks**. 5^a ed. IEEE Press. New Jersey: 2013.

MALIK, A., KHAN, M. L., QUAN-HAASE, A. Public health agencies outreach through Instagram during the COVID-19 pandemic: Crisis and Emergency Risk Communication perspective, **International Journal of Disaster Risk Reduction**, v. 61, December 2020, p. 102346, 2021. . DOI: 10.1016/j.ijdrr.2021.102346.

OECD. Trends in Risk Communication Policies and Practices, **OECD Reviews of Risk management Policies**. OECD Publishing, Paris: 2016. DOI: 10.1787/9789264260467-en

PARK, H., LEE, T. Adoption of E-Government Applications for Public Health Risk Communication: Government Trust and Social Media Competence as Primary Drivers, **Journal of Health Communication**, v. 23, n. 8, p. 712–723, 2018. DOI: 10.1080/10810730.2018.1511013.