

O papel da assessoria de comunicação na mediatização da imagem pública e institucional: estudo de caso do Ministério da Saúde Português em situação de pandemia

Teresa Figueiredo & Sónia de Sá

Universidade da Beira Interior

E-mail: teresacatarina.f@gmail.com / sonia.sa@labcom.ubi.pt

Resumo

O presente artigo analisa a imagem projetada pelo Ministério da Saúde português, a partir do conteúdo introdutório das conferências de imprensa de divulgação do relatório de situação Covid-19 em Portugal, num espaço temporal de dois meses (de março a maio de 2020). A partir da análise ao anunciado pela/o responsável do organismo público, os resul-

tados indiciam que a estratégia de comunicação aplicada foi bem-sucedida, por ser regular, aberta e empática. O que, numa aplicação dos modelos propostos por Weber (2004) e Ruão (2016) para a imagem desejada e projetada, se aproxima de uma construção de imagem pública e institucional eficaz em tempos de pandemia global.

Palavras-chave: assessoria de comunicação; conferência de imprensa; Covid-19; imagem institucional; imagem pública; imagem desejada e projetada.

Abstract

This article analyses the image projected by the Portuguese Ministry of Health, from the introductory content of the press conferences for the divulgation of the Covid-19 situation report in Portugal, within a period of two months (from March to May of 2020). Based on an analysis to the announced by the head of the public body, the results indicate that the

communication strategy applied was successful, because it was regular, open and empathetic. Which, in an application of the models proposed by Weber (2004) and Ruão (2016) for the desired and projected image, comes close to building an effective public and institutional image in times of global pandemic.

Keywords: communication advisory; press conference; Covid-19; institutional image; public image; desired and projected image.

Data de submissão: 2020-08-07. Data de aprovação: 2021-04-16.

Revista Estudos em Comunicação é financiada por Fundos FEDER através do Programa Operacional Factores de Competitividade – COMPETE e por Fundos Nacionais através da FCT – Fundação para a Ciência e a Tecnologia no âmbito do projeto *LabCom – Comunicação e Artes, UIDB/00661/2020*.



Introdução

As organizações públicas e privadas é, crescentemente, exigida uma administração eficaz e adequada da sua imagem, que entende, claro está, a gestão da perceção pública através da execução de um planeamento estratégico que inclua os valores e missão que a organização preconiza. Entende, também, uma assessoria de comunicação profissional, que tem como principal função ajudar a criar e assegurar a boa imagem da organização, que, invariavelmente, afeta a reputação da mesma.

O estudo aqui apresentado analisa o resultado da assessoria de comunicação de uma entidade pública, o Ministério da Saúde português, através das conferências de imprensa durante o período de confinamento em consequência da pandemia Covid-19. A análise, neste caso, é feita a partir do enunciado dos enquadramentos iniciais destes encontros com a imprensa e da forma como as/os responsáveis governamentais que nelas participaram¹ se comunicaram com a imprensa e com o país.

Independentemente do conceito de imagem ter um historial matizado de diferentes perspetivas e ser alvo de distintas interpretações, é indiscutível que a sua gestão é de primordial relevância para qualquer organização, pública ou privada, e que a sua credibilidade depende, em grande medida, do desempenho profissional e eficiente da assessoria de comunicação responsável pela concretização das ações comunicativas da entidade, e, por essa via, da construção da imagem que a entidade vai projetar para os públicos.

Neste estreitamento considerável do “espaço e laços entre organizações e clientes” (Ziert, 2016, p. 8), as organizações têm hoje, mais do que outrora, de ativar os canais comunicativos de proximidade para transmitirem, preferencialmente sem intermediários, as informações que consideram pertinentes. Disto são exemplos as publicações e diálogos estimulados e proporcionados pelo contexto de redes sociais digitais, mas também, as conferências de imprensa, aqui analisadas, essencialmente, os momentos introdutórios – sem questões de jornalistas – que são totalmente criados e estruturados pelas assessorias de comunicação e em articulação com os agentes públicos e gestores das organizações.

A esta discussão, que consideramos premente, trouxemos conceitos e autoras/es que consideramos essenciais, desde logo, a comunicação organizacional (Kunsch, 2018; Ruão, 2016; Weber, 2004); a imagem pública e institucional (Ziert, 2016; Gonçalves & Theodoro, 2018; Campos & Pressler, 2015) e imagem mediatizada (Weber, 2006; Sartor, 2008; Braga & Tuzzo, 2012; Ruão, 2016; Figueiras, 2019).

1. À data da redação deste artigo (1 de agosto de 2020), as conferências de imprensa ainda se mantinham, mas de forma mais espaçada no tempo e com menos dados com referência às infeções por concelho, por exemplo.

1. Comunicação organizacional, imagem e assessoria

A comunicação das organizações e a imagem destas estão intimamente ligadas e uma deve ter sempre em consideração a outra. Caso não aconteça, os resultados perdem-se e a percepção pública é enfraquecida ou, pior, pode ser negativa. Ora, como pontua Ruão (2016, p. 5), “sempre que as pessoas precisaram de produzir algo complexo para uma tarefa individual, criaram organizações”. Os contextos sociais contemporâneos – crescentemente digitais, tecnológicos e, por isso, potencialmente mais complexos – têm suscitado o aparecimento de organizações com uma crescente complexidade e revelado necessidades comunicativas mais rigorosas e minuciosas.

Neste processo, em que o público tem, potencialmente, uma intervenção mais direta, através da comunicação digital e, mais ativamente, da comunicação dialógica (Kent & Taylor, 2002; Smith & Taylor, 2017; Lane & Kent, 2018), a imagem aliada à comunicação organizacional deve considerar “as demandas, os interesses e as expectativas dos públicos/sujeitos envolvidos e da sociedade” (Kunsch, 2018, p. 18), para que o que seja comunicado pela organização alcance eficácia, eficiência e a efetividade. Um trabalho que deve, maioritariamente, ser assumido por profissionais de relações públicas, desejavelmente, em gabinetes que integrem especialistas em assessoria de imprensa (Ribeiro, 2014).

Ora, as assessorias de comunicação são, habitualmente, departamentos da estrutura interna da organização, cuja função, que é articulada com a administração, passa pelo conjunto estratégico de ações de comunicação (interna e externa) com o propósito de atuar sobre a opinião pública e transmitir uma imagem positiva da entidade assessorada (Almansa, 2010). A existência desta estrutura organizada tem como dever e função coordenar e interligar todas as ações comunicativas da organização, para que haja coerência e uma noção de unidade, e fluidez comunicativa com cada segmento de público, trabalhando a imagem e antecipando possíveis problemas que a possam ameaçar.

É por tudo isto que “a rotina enfrentada por esse profissional [...] está longe de ser uma tarefa rotineira e recursiva” (Ataide & Rodrigues, 2012, p. 4) e que no perfil profissional do/a assessor/a devem constar, além de competências comunicativas em diversos contextos, uma boa relação com os média, o domínio dos assuntos que envolvem a organização, a capacidade de trabalhar com imediatismo, o inesperado e, por vezes, o inusitado.

O estudo que aqui apresentamos tem em conta, essencialmente, o trabalho invisível² destas/es profissionais da comunicação, que apoiam os sujeitos políticos em contextos de exposição pública permanente num cenário de pandemia global³. É necessário, portanto, enquadrar a assessoria de comunicação no trabalho constante e

2. No sentido do sujeito não público, mas que trabalha os atos públicos de outrem.

3. Referência à Covid-19.

necessariamente apurado e metucioso de imagem pública, como definido por Weber (2004, p. 263):

A imagem pública é conceitual e visual, individual e social, real e abstrata. Junto se mantém a dúvida permanente sobre a verdade veiculada, pois o discurso político sempre inclui o adversário. A credibilidade depende da legitimidade de quem fala, do seu “lugar de fala”, do poder fiduciário que lhe foi atribuído e da imagem sobre esta legitimidade, construída estrategicamente. O benefício da dúvida, implícito na imagem, é atribuição das mídias compromissadas e do espectador descompromissado com os autores que desejam uma boa imagem, estabelecendo relações com as mídias e emitindo sinais intermitentes.

É nesta busca por um equilíbrio entre as componentes ativas da construção permanente da imagem pública e institucional, tanto de instituições como de indivíduos com presença pública e/ou responsabilidades governativas, que nos iremos debruçar no tópico seguinte.

2. Imagem pública e institucional

Partimos de uma definição de imagem institucional proposta por Ruão (2016) e imagem pública de Weber (2004) para situarmos a análise empírica mais adiante. Assim, concordamos com Ruão quando refere que a imagem constitui uma parcela fundamental da expressividade de uma organização, uma vez que “funciona para a cultura/identidade e comunicação como um espelho das suas impressões, [...] uma representação mental criada a partir dos valores e atributos comunicados à audiência” (2016, pp. 80-81), cuja perceção tem repercussões na gestão da organização; e com Weber, que sublinha que “Todas as imagens são fabricadas, tornadas acessíveis e perseguem a avaliação positiva aferida pelas pesquisas” (2004, p. 273).

O cuidado com a imagem – quer de sujeitos públicos, quer de instituições – passou a constituir uma estratégia que permite a atribuição de “valor infinitamente superior aos ativos tangíveis” (Ziert, 2016, p. 7), uma vez que, num “mercado de concorrência global, o ativo tangível já não é suficiente” para que uma organização se destaque (Campos & Pressler, 2015, p. 41).

Recorremos à Teoria da Imagem, através de Ruão (2016), para sublinhar que “A construção de uma imagem mental compreende operações de pensamento, memória e conduta”, na medida em que constitui “um fenómeno mais amplo do que a simples representação icónica” (p. 82), pelo que, os dois processos elementares e principais para a sua formação consistem na perceção e na representação. Assim, as imagens correspondem a “modelos da realidade, criados a partir de mecanismos reais de perceção, que extraem elementos ou traços pertinentes da realidade” (p. 83). A imagem pode, então, ser considerada “um meio para simplificar a realidade” (*ibid*) e pode ser expressa através de juízos de valor e opiniões.

A ideia daquilo que a imagem representa, em sentido lato, possibilita que a mente humana consiga “lidar com a complexidade do ambiente” mais facilmente, através da “mediação da sua relação com o mundo” (*ibid*, p. 85). Deste modo, as pessoas aceitam os símbolos organizacionais com facilidade, visto que estes propiciam a compreensão de significados complexos, e tendem a antropomorfizar as organizações, atribuindo-lhes uma espécie de personalidade desenvolvida através da atribuição de características. Para Sartor (2008), “quando se trata de imagem organizacional, é a imagem-conceito que importa”, pois, tal como a “imagem físico-visível” e a “imagem-linguagem”, esta consiste também numa “representação” (p. 133).

A imagem resulta, então, de um “processo de apreensão da realidade por parte dos recetores das mensagens” (Ruão, 2016, p. 83), ou seja, informações, da entidade organizacional, através dos processos percetivos e representativos. Segundo Hartley (2004), a imagem consiste na “objetivação do autoconhecimento para fins comunicativos”, pelo que, a “imagem individual de uma pessoa é constituída pelas indicações por meio das quais os outros percebem a performance do eu” (p. 134). Esta perceção é baseada em elementos tais como “atributos visuais”, “atos intencionalmente comunicativos” e “também características comportamentais que projetam uma imagem que está para além do controlo do eu” (*ibid*). Deste modo, também as organizações, ao entrarem na política da imagem, estão sujeitas a que a sua performance seja avaliada, a partir do seu design, das suas comunicações internas e externas, mas também como consequência da assimilação e compreensão do público face aos seus comportamentos identitários. Atualmente, verifica-se a existência de uma indústria da imagem “bem estabelecida”, pois “ninguém dura muito tempo na vida pública [...] sem prestar atenção à sua imagem” (*ibid*, p. 136), sendo que também as organizações correspondem a alguém, apesar de a sua singularidade resultar de trabalho conjunto desenvolvido por uma pluralidade de indivíduos, idealmente, em sintonia.

Para as organizações, que funcionam “como produto da ação de indivíduos associados num dado contexto em torno de um objetivo comum”, a identidade de uma organização deve ser reflexionada “como um processo [...] e não como algo pre-determinado ou definitivo” (Sartor, 2008, p. 132). Consequentemente, as organizações procuram integrar “uma narrativa que as unifique numa identidade mais permanente e coesa” (*ibid*). Assim, o conceito de imagem não se limita ao registo visual, como tal, uma boa história é um elemento essencial na construção de uma imagem institucional digna de reconhecimento (Pink, 2005).

Numa sociedade repleta de organizações, empresariais e institucionais, é indispensável que estas procurem transmitir uma imagem positiva, pois a obtenção de uma boa impressão é considerada um “pré-requisito básico para a construção de uma relação comercial ou institucional de sucesso” (Ruão, 2016, p. 84). A organização, ao ter o poder para controlar pelo menos parte do processo de concetualização imagética que ocorre na mente do público, deve procurar exteriorizar um comportamento etica-

mente responsável (Gonçalves & Theodoro, 2018), sendo que “as opiniões e valores dos diversos públicos devem ser considerados para a construção e estabelecimento de metas organizacionais” (pp. 1-2).

O posicionamento de uma organização depende, para além da sua identidade, do nível de consciência que esta tem acerca da importância da imagem, pois, considerando que vivemos num mundo onde a imagem é sobrevalorizada, as empresas e as instituições têm por objetivo agregar valor à marca e diferenciar-se por meio da promoção e do aumento do reconhecimento público (Campos & Pressler, 2015, p. 38). É claro que, como enquadrado por Weber (2004), o trabalho – preparatório e de monitorização – sobre a imagem institucional e pública passa sempre por esta dialética entre a imagem desejada e a imagem percebida. Quando uma e outra estão próximas, o trabalho de comunicação terá sido bem-sucedido. A autora especifica que (p. 273):

A imagem pública e institucional começa a ser constituída nas informações e sinais informativos e persuasivos emitidos por instituições e sujeitos públicos, a respeito de seus projetos e suas necessidades, na forma de “imagem desejada” (real). Termina de ser constituída, individualmente, por todos aqueles que recebem as informações e sinais e, em algum nível, somam às informações visuais, auditivas, emocionais, intelectuais, ou rejeitam a proposta. O resultado é a “imagem percebida”, também real, onde reside a dúvida. No plano do imaginário, a complexidade dos elementos conceituais e simbólicos, que formam as referências imagéticas, distanciam o objeto “imaginado” do objeto real, mesmo sendo a “imagem” do objeto compreendida e defendida como “real”.

E, tendo em consideração que a imagem é constituída por cada indivíduo a partir de um conjunto de fragmentos e assimilada por via da interpretação de factos e valores “confirmados por grupos sociais” (*ibid*), as organizações e/ou sujeitos públicos estarão sempre dependentes das condições de adesão dos recetores – individualmente e em grupo – das propostas enviadas. Um trabalho que deve ocupar intensamente qualquer assessoria de imprensa e/ou de comunicação, como dissecaremos no tópico seguinte.

3. Processos de mediatização

A assessoria de imprensa e, num âmbito mais lato, a assessoria de comunicação, como integrantes de um conjunto de processos de comunicação organizacional, constituem meios “relevante[s] no sentido de contribuir para a aquisição de credibilidade” pelas entidades assessoradas, visto que “procura[m] conquistar a visibilidade mediática por meio do discurso informativo” (Sartor, 2008, p. 134). A/O profissional de assessoria deve aliar o termo “confiabilidade à identidade e à imagem-conceito das organizações”, pelo que, deve optar pela produção e transmissão de um discurso caracterizado pela verdade dos factos, sendo que esta verdade informativa da entidade

organizacional se destina “a ocupar o espaço noticioso de jornais e emissoras” (*ibid*) com o propósito de apelar ao sentido de confiança do público.

Braga e Tuzzo (2012) defendem que a “Assessoria de Comunicação pode atuar como fator de reforço ou correção da imagem na consecução dos objetivos pretendidos por uma organização social dos mais variados níveis” (p. 255) e que “a principal função dos assessores de comunicação passa pela construção e manutenção da imagem” do seu assessorado, seja este uma organização ou uma marca individual.

Com recurso a Guareschi (1991), Braga e Tuzzo sintetizam que todo o tipo de comunicação participa num processo capaz de “construir ou alterar a realidade dos factos, [...] a difusão das ideias e a criação da opinião pública, ou seja, quem tem a palavra constrói identidades pessoais ou sociais” (2012, p. 258), pelo que, é inquestionável que os profissionais da comunicação, nomeadamente assessores de imprensa, “se caracterizam como importantes auxiliares na formação da opinião que determinados grupos de pessoas ou líderes de opinião poderão ter” (*ibid*) acerca de uma organização.

As assessorias apenas conseguem introduzir temas de interesse na opinião pública que beneficiem uma imagem institucional caso estudem o seu público e personalizem a mensagem, considerando que, para que a transmissão desta surta o efeito ambicionado, deve existir “uma harmonia entre a escolha do público, a adequação da linguagem e a escolha do veículo de difusão” (*ibid*, 259).

Mesmo que aparentemente em queda, a imprensa dita tradicional continua a desempenhar um papel importante, que segue sendo um “gerador de credibilidade”, todavia, “se antes a imprensa era o principal e quase único canal eficaz de comunicação entre cliente e público, hoje já não é assim” (Ziert, 2016, p. 7). O aparecimento das redes sociais provocou mudanças incontornáveis no modo das organizações comunicarem com o público e está provado que uma comunicação eficiente através dos média sociais “traz retornos positivos à imagem e reputação de uma organização ou cliente de uma assessoria de imprensa” (*ibid*), o que pode suscitar uma valorização dos ativos intangíveis.

Figueiras (2019, p. 47) sublinha que, “Na era dos *media* personalizados, ubíquos e invasivos, as redes sociais fazem parte da vida quotidiana de milhões de indivíduos” porque permitem “ampliar o alcance das mensagens e influenciar conversas *online*”, o que leva à atual intensificação do caudal informativo, em grande parte, resultante do “contexto de convergência” associado à internet (Mintz, 2019, p. 102). Ademais, “de meios mais marcadamente distintos como a televisão, o rádio, ou o impresso, transladam-se ao «metameio» da internet ou do digital”, na medida em que este reúne “imagem, texto e som em formas e combinações infinitas e diferentes modalidades de interação e endereçamento” (*ibid*).

A contemporaneidade rege-se, essencialmente, pela “consolidação das plataformas de *media* conectiva no âmbito da internet e das *media* digitais” (Mintz, 2019, p.

98), porquanto, é seguro asseverar que os meios de comunicação social exercem “um efeito transformador [...] sobre a vida social” (p. 101) e, inevitavelmente, sobre a opinião pública.

Num contexto social constantemente mutável, o paradigma digital, caracterizado por um processo interativo de comunicação dialógica, estabelece uma sociedade em rede (Castells & Cardoso, 2005), pelo que, a opinião de um indivíduo deixa de ser o produto final das informações por ele adquiridas e passa a ser o resultado da soma dessas informações e das inúmeras opiniões alheias que invadem o seu espaço, físico e digital, envolvente. A assessoria de comunicação sabe que é crucial monitorizar, através de uma boa relação com os meios de comunicação e com os públicos, as mensagens transmitidas acerca do seu assessorado, pois têm o poder tanto de comprometer como de potenciar a organização em causa.

Para Almansa (2010, p. 10), “as assessorias de comunicação são hoje a estrutura que administra a comunicação de forma global, centralizada e única”, pelo que se “ocupam, na atualidade, das relações informativas com os meios de comunicação e, também, das relações institucionais, da organização de eventos, das relações com a sociedade em geral, da comunicação interna etc.” A autora avança ainda que a imagem que depreendemos da nossa envolvência é o resultado da transmissão informativa “que nos chega através dos meios de comunicação” e que as informações que estes divulgam “em muitas ocasiões, é enviada pelas assessorias de comunicação” (p. 14). Assim, é seguro afirmar que “as assessorias são fontes de informação”, ativas e organizadas, que se situam “entre a notícia ou a informação e o meio de comunicação ou público” (p. 18), não obstante, sublinha a autora, “na sociedade atual, não basta fornecer informações aos meios de comunicação para conseguir uma boa projeção entre os nossos públicos: são necessárias políticas comunicacionais mais amplas” (p. 25).

Para administrar a imagem institucional e pública, é preciso, primordialmente, observar e interpretar a situação real, considerando todos os contextos que a podem influenciar. Posteriormente à leitura, a/o comunicador/a profissional deve exercer o seu papel estratégico e procurar “saber até que ponto é aceitável comunicar sobre a ação de uma empresa sem que as mensagens provoquem desconfiança junto dos recetores e, conseqüentemente, se torne contraproducente para a própria imagem e reputação da empresa” (Gonçalves, 2013, p. 25).

4. Metodologia

A técnica utilizada é o estudo de caso, aplicado ao enquadramento preliminar, protagonizado, invariavelmente, por um membro do Ministério da Saúde⁴, às conferências de imprensa acerca da vigente pandemia Covid-19.

4. A ministra da Saúde ou o/a secretária/o de Estado da Saúde.

Esta atualidade pandémica que experienciamos a nível global é pautada pelo distanciamento social, pelo isolamento voluntário, por medidas de etiqueta respiratória e pelo recurso aos tão mencionados Equipamentos de Proteção Individual (EPIS). Vivem-se, essencialmente, momentos de incerteza e é por este motivo que a comunicação organizacional por parte do Ministério da Saúde Português é tão significativa para que o grau de conhecimento e de envolvimento da população seja o adequado. É, portanto, considerável a necessidade das/os representantes da entidade pública transmitirem uma boa imagem, isto é, uma imagem credível na qual as/os portuguesas/es possam depositar confiança.

O estudo de caso apresentado pode ser considerado intrínseco, na medida em que tem como propósito a compreensão de um caso particular específico, atentando nos seus aspetos inerentes, e incide apenas numa unidade, o Ministério da Saúde Português, sendo que o processo de investigação em causa constitui uma abordagem qualitativa, segundo a qual se verifica uma primazia pelo estudo de caso naturalístico, ou seja, que se fundamenta na interpretação de dados num determinado contexto (Sampieri, Collado & Lucio, 2010; Daymon & Holloway, 2011).

Com a finalidade de elaborar um estudo de caso significativo e completo, as evidências analisadas devem estar bem definidas, delimitadas e contextualizadas, pelo que, passaremos a explicar o interesse do objeto de estudo em questão, bem como dos dados recolhidos e examinados.

Primeiramente, antes ainda do esclarecimento acerca da delimitação do caso, é importante assinalar que esta investigação visa responder à pergunta de partida: “qual o papel das/os assessoras/es na mediatização da imagem institucional do Ministério da Saúde Português em tempo de pandemia?”. Assim, pretendemos perceber qual o padrão existente na introdução das conferências de imprensa que ocorrem diariamente. Serão os dados numéricos uma constante nessas conferências? Quais serão os tópicos mais referidos ao longo das semanas? Verifica-se a predefinição de um discurso tipicamente estruturado? Haverá uma mensagem humanitária em cada conferência ou os números prevalecem sobre o valor da vida? O levantamento destas questões levou-nos a estabelecer as seguintes categorias de análise: “dados numéricos gerais” + “taxas percentuais” + “testagem”, “condolências”, “informação acerca de EPI e ventiladores” e, por fim, apelo à “responsabilidade social”.

As conferências de imprensa em análise tiveram lugar no Ministério da Saúde Português ou na Direção Geral de Saúde (DGS) e consistem num momento diário informativo no qual um representante do governo, geralmente a Ministra da Saúde ou o Secretário de Estado da Saúde, informam o país acerca da situação epidemiológica em Portugal. Uma vez que o tempo total das conferências é bastante variável, devido à inconstante quantidade de informação transmitida e às perguntas dos jornalistas, e visto que apenas nos interessa, para este estudo específico, considerar a prestação informativa do Ministério da Saúde, via seus representantes, serão apenas examinados

os momentos iniciais de cada conferência, isto é, a sua introdução concordante com o Relatório de Situação Epidemiológica em Portugal emitido todos os dias pela DGS.

Tendo em conta que a primeira conferência de imprensa Covid-19 ocorreu no dia 9 de março de 2020, segunda-feira, o universo de estudo considerado remonta às conferências transmitidas nas segundas-feiras que se seguem até à data de 18 de maio de 2020. A amostra em estudo encontra-se assim delimitada, pois identificámos a pertinência de uma constância semanal (segunda-feira) e porque a plataforma online da DGS, utilizada como meio de acesso e recurso ao material em análise, apenas reúne, até ao momento presente (1 de agosto de 2020), as conferências realizadas até ao dia 22 de maio de 2020 (sexta-feira).

Seguidamente apresentam-se os resultados decorrentes da análise de conteúdo, de abordagem qualitativa, do discurso de dois representantes do Governo nas referidas conferências de imprensa.

5. Resultados

Apresentamos agora as 11 tabelas resultantes da análise e recolha de informação de todas as introduções das conferências de imprensa analisadas. Nestas tabelas, as conferências encontram-se identificadas através da sua data de ocorrência e é apresentada uma seleção dos seus principais blocos discursivos, separados por temáticas e/ou abordagens.

Tabela 1. Análise da conferência de imprensa de 9 de março de 2020

Momento discursivo	09/03/2020 – António Sales (4 min)
Saudação inicial	"Boa tarde, senhores jornalistas."
Explicação acerca do modo de divulgação da informação	"Estamos aqui para fazer um ponto da situação sobre a infeção pelo novo coronavírus no nosso país" Existência, com início imediato "de 2 momentos diários de informação sobre a evolução nacional do Covid-19": 1º momento: durante a manhã divulgação do boletim epidemiológico pela DGS 2º momento: durante a tarde (18h30) uma conferência de imprensa (15/20 minutos) a decorrer na DGS ou no Ministério da Saúde
Dados numéricos gerais	"Portugal tem neste momento" 39 pessoas infetadas 339 casos suspeitos que aguardam resultados laboratoriais "A maioria das situações destas pessoas está clinicamente estável." "Uma doente inspira algum cuidado e está sob vigilância clínica mais apertada."
Informação acerca das medidas de contigência	"Os primeiros casos foram importados de Itália e de Espanha, existindo à data cadeias de transmissão ativas em Portugal." Ativação atempada dos planos de contingência a nível nacional, regional e local que leva à tomada de medidas localmente. Norte é a região mais afetada – todas escolas de Lourosa e Felgueiras encerradas. Duas escolas encerradas na Amadora e duas encerradas no Algarve. "Medidas de contigência são tomadas depois de ser feita uma avaliação pela autoridade de saúde de forma flexível, dinâmica e proporcional", pelo que se verificam situações de encerramento de algumas turmas e o encerramento completo de estabelecimentos de ensino. "Medidas tomadas são sempre suscetíveis de atualização." "Deixar claro que essas medidas não são arbitrárias e seguem determinadas orientações da DGS e é importante que os portugueses continuem a confiar e a seguir as recomendações da nossa autoridade nacional de saúde."
Informação acerca da capacidade de resposta do SNS	"Relativamente à capacidade de resposta do Serviço Nacional de Saúde (SNS) tem sido feita uma avaliação das necessidades e uma monitorização contínua com a realização de reuniões diárias no Ministério da Saúde." Foram ativados alguns hospitais de segunda linha para fazer face aos novos casos. Hospitais a receber doentes devido ao Covid-19 – enumeração. "À medida que a situação vai evoluindo, são ativadas mais unidades e com a evolução do surto todos os hospitais poderão estar aptos a receber doentes."
Agradecimento	Aos "incansáveis" profissionais de saúde. As ordens profissionais pela atitude responsável de apelo ao envolvimento de todos os profissionais no combate ao surto.
Apelo à responsabilidade social	"Este é um designio de todos e proteger a nossa saúde coletiva é uma responsabilidade que começa em cada um individualmente".
Agradecimento final	"Muito obrigado."

Tabela 2. Análise da conferência de imprensa de 16 de março de 2020

Momento discursivo	16/03/2020 – Marta Tenido (amin23)
Saudação inicial	"É com profundo pesar que o Ministério da Saúde informa que faleceu hoje um doente que estava internado e que tinha a doença Covid-19."
Apresentação de condolências e apresentação do doente falecido	"O primeiro aspeto que queremos sublinhar é a apresentação das nossas sinceras condolências, das condolências do Ministério da Saúde, do SNS à família e aos amigos deste doente. Tratava-se de um homem de 80 anos com várias comorbilidades associadas e que se encontrava internado desde há vários dias."
Agradecimento aos profissionais de saúde	"Ao mesmo tempo que apresentamos as nossas condolências à família e amigos do falecido queremos também sublinhar e agradecer o empenho dos profissionais do centro hospitalar" em questão "no tratamento, na prestação de cuidados, no apoio a este doente. E aproveitar para uma vez mais agradecer a todos os profissionais do SNS do Sistema de Saúde Português pelo enorme esforço que continuam a realizar todos os dias para garantir que o SNS continua a funcionar e os doentes com Covid-19 mas também os outros continuam a receber cuidados de saúde adequados ao seu estado e à sua situação."
Explicação acerca da brevidade da conferência de imprensa	"Hoje atendendo a esta circunstância gostaríamos de manter esta conferência de imprensa muito curta, muito focada, se estivessem de acordo. É um momento de pesar, é um momento de reflexão, é um momento em que mais do que nunca precisamos de nos concentrar no muito que há para fazer e, portanto, se estivessem de acordo mantivamos uma pergunta por cada meio de comunicação e continuávamos o nosso dia porque temos que continuar a trabalhar."
Agradecimento final	"Obrigada."

Tabela 3. Análise da conferência de imprensa de 16 de março de 2020

Momento discursivo	23/03/2020 – António Sales – 5min09
Saudação inicial	"Muito boa tarde a todos, senhores jornalistas."
Dados numéricos gerais	"Vamos aos números." 2060 casos confirmados de Covid-19 em Portugal 201 casos em internamento dos quais 47 em cuidados intensivos 23 óbitos "que lamentamos" 14 casos de recuperação
Recordar a necessidade das medidas de emergência	"Quando já estão em vigor as regras dos tempos excecionais em que vivemos o numa altura em que a sociedade se vai adaptando de uma maneira geral de uma forma muito positiva a essa realidade, importa lembrar que as medidas de emergência, e é bom que nunca percamos isso de vista, visam garantir a nossa saúde pública. Semem para evitar que os portugueses adequam ou quando não o conseguirmos para evitar pelo menos que não adequam todos ao mesmo tempo, de forma a que o sistema de saúde consiga dar respostas nas melhores condições possíveis."
Informação acerca de EPIs	"Todo este tempo que ganhamos serve para que o Ministério da Saúde continue a trabalhar na aquisição de equipamentos que garantam a prestação de cuidados das melhores condições de segurança, quer para profissionais de saúde quer para doentes." "Há várias linhas de encomendas, hoje mesmo são um avião com destino à China para trazer material, temos também uma escola nas próximas semanas com várias idas àquele país para fazer face quer às compras do Estado quer para assegurar a chegada de algumas ofertas que têm surgido. Esta semana teremos mais 2 milhões de máscaras cirúrgicas e 2 milhões de máscaras FP2 e mais cerca de 30 mil zangarotas." "Esse material será distribuído tendo em conta, obviamente, as necessidades."
Informação acerca dos lares de 3ª Idade e da sua possibilidade de recurso a bolsas de voluntariado	"Uma situação que inspira preocupação é, de facto, a dos lares de 3ª idade. Os casos agora conhecidos deixam ainda mais clara a urgência de estes estabelecimentos ativarem os seus planos de contingência com espaços de confinamento. Sabemos que muitos vãos é difícil, em função da arquitetura dos próprios espaços, mas tem que haver um esforço no sentido de criar esses espaços de isolamento. Estamos em emergência, o que exige uma flexibilização de procedimentos. Dizer também que estas instituições podem agora recorrer a bolsas de voluntários para prestação de cuidados aos seus utentes. Portanto, não hesitem em recorrer a essas bolsas de voluntariado."
Informação acerca da testagem	"Sobre a testagem, estamos a aumentar a nossa capacidade, como temos vindo progressivamente a dizer. Neste momento, o SNS tem capacidade para 2500 testes diários, no privado são mais 1500 testes por dia, no entanto existe uma capacidade em stock, entre público e privado, de cerca de 20 mil testes. Estamos por isso a aumentar progressivamente a nossa capacidade de testagem."
Agradecimento	"Agradecimento às autarquias locais, aos autarcas deste país que se têm voluntariado no sentido de criar condições para a testagem ao coronavírus. Este trabalho tem e deve ser sempre feito, alis como tem sido feito, com as administrações regionais de saúde para garantir a equidade, a gestão de recursos e as prioridades, e portanto este trabalho dos autarcas em articulação com as administrações regionais de saúde é muito bem vindo e muito obrigada a todos os autarcas portugueses."
Apelo à responsabilidade social	"Este é de facto o tempo de extrarmos fideias, de cada um fazer a sua parte e não devemos esquecer que todos devemos ter o nosso plano de contingência."
Agradecimento final	"Muito obrigado."

Tabela 4. Análise da conferência de imprensa de 30 de março de 2020

Momento discursivo	30/03/2020 – António Sales (7min30)
Saudação inicial	"Muito boa tarde, senhores jornalistas."
Dados numéricos gerais	"Conforme o relatório epidemiológico emitido há pouco:" 6408 casos confirmados de Covid-19 em Portugal 571 casos em internamento dos quais 164 em cuidados intensivos 140 óbitos "que lamentamos e expressamos sentidas condolências às respetivas famílias." "E finalmente verificam-se 43 casos de recuperação."
Referência a instituições de ensino	Assinala que "faz duas semanas que fecharam as escolas portuguesas e há duas semanas que as famílias estão nas suas casas a fazer a sua parte na luta contra esta pandemia. Temos todos que continuar este trabalho, porque este vírus não dá tréguas."
Agradecimento	A "todos os portugueses que têm sido exemplares no seu comportamento cívico"
Apelo à responsabilidade social	"Aos que ainda hesitam em seguir esta conduta tentados por uma manha de sol ou pela falsa ideia de invencibilidade, lembrem-se que ficar em casa é salvar vidas" e repete "ficar em casa é salvar vidas."
Esclarecimento do Ministério da Saúde	"Nesta fase epidemiológica, dizer que a grande preocupação do Ministério da Saúde é testar, isolar, proteger e tratar" e repete "testar, isolar, proteger e tratar sempre de acordo com orientação da DGS. Para tal continuamos a reforçar as nossas reservas quer em termos de equipamentos individuais de proteção, os chamados EPI, quer em termos de testes."
Informação acerca de EPIs	"A reserva nacional recebeu na semana passada mais 66 mil testes, 5,2 milhões de máscaras cirúrgicas e 1,2 milhões de respiradores FFP2, entre outros equipamentos como batas, cobre-botas e fatos" Previsão para o recebimento de equipamentos ao longo da presente semana: "hoje mesmo deverão chegar 700 mil respiradores FFP2 e 200 mil testes" e nos dias seguintes cerca de 100 toneladas de EPIs.
Informação acerca da testagem	"Relativamente ao número de amostras processadas para diagnóstico em Portugal, os números que estamos a reunir, indicam um crescimento expressivo, sobretudo a partir do dia 13 de março, com testagem sempre acima de 1 milhão. No dia 25 de março, foram processadas mais de 5,100 amostras. Mostra um gráfico que explicita o aumento expressivo referido, notando que se tratam de dados provisorios só são possíveis graças ao incansável trabalho dos laboratórios, não só da rede pública como também privada." "A capacidade laboratorial do país tem aumentado gradualmente ao longo da epidemia e estes resultados só são possíveis graças ao também incansável trabalho dos laboratórios, não só da rede pública como também privada." Mostra o número de amostras processadas até ao dia 25/03 em laboratórios públicos e privados – cerca de 36 677 – "o que é também um significativo aumento destes números."
Nota de contributos	"Uma situação desta natureza desafia-nos a todos diariamente e várias organizações e instituições do setor privado e público estão a dar o seu contributo na ajuda à proteção da população."
Informação acerca dos lares de 3ª Idade	"A testagem em populações de risco como os idosos e os funcionários de lares tem sido uma preocupação constante. Nas próximas semanas vão ser testados os funcionários de lares e utentes destas unidades que registem algum tipo de suspeita numa iniciativa do Ministério do Trabalho Solidariedade e Segurança Social em articulação com o Ministério da Ciência e com o Ministério da Saúde e outras unidades que visam diminuir o efeito de propagação nos lares que é efetivamente uma grande preocupação nossa." "No que toca aos idosos, nunca é demais lembrar que são a população mais exposta à letalidade deste vírus. Temos todos o dever de os proteger e quem estiver em casa e não tiver contacto com a comunidade e poder ter os seus familiares em casa em isolamento, sublinho, em isolamento social, ou seja, estiver em condições de prestar os cuidados de saúde que estes necessitam, deve fazê-lo."
Introdução ao discurso do Dr. Carlos Veríssimo	"E termino dirigindo-me aos profissionais de saúde, não só aos que estão diretamente na primeira linha de combate ao coronavírus, mas também os que estão noutras linhas não menos determinantes na prestação de cuidados. Numa altura de grandes incertezas, mais perguntas do que respostas, temos hoje conosco o Dr. Carlos Veríssimo da Direção do Colégio da Especialidade de Ginecologia e Obstetrícia e Diretor do Serviço do Hospital Beatriz Ângelo que vem explicar o que estão os hospitais a fazer para proteger as grávidas e os seus bebés perante este surto. Ainda hoje será também publicada uma norma da DGS sobre esta matéria."
Mensagem de esperança	"Temos iniludível que o SNS existe e continua a dar respostas para além do coronavírus e, mesmo nas maiores adversidades, há sempre um choro de um bebé acalado de vir ao mundo para nos lembrar que há futuro, que haverá amanhã e que temos obrigação de garantir esta chegada ao mundo em segurança."
Convívio	
Agradecimento final	Passa a palavra ao Sr. Dr. Carlos Veríssimo e agradece-lhe "muito obrigado Sr. Dr."

Tabela 5. Análise da conferência de imprensa de 6 de abril de 2020

Momento discursivo	06/04/2020 – António Sales (4min26)
Saudação inicial	"Muito boa tarde, senhores jornalistas."
Dados numéricos gerais	"Conforme o relatório epidemiológico emitido há pouco, registam-se:" 11 730 casos confirmados de Covid-19 em Portugal 1 099 casos em internamento dos quais 270 em cuidados intensivos 311 óbitos "que lamentamos e expressamos as sentidas condolências às respetivas famílias." 140 casos de recuperação Taxas percentuais
Informação acerca da testagem	"Nesta fase decisiva da nossa luta coletiva contra o vírus, importa salientar que Portugal continua a aumentar o número de testes efetuados. Desde o dia 01/03 foram realizados cerca de 110 mil testes de diagnóstico. A nossa capacidade instalada para o diagnóstico é de 11 mil testes/dia - 7 mil no público, 4 mil no privado. A esta capacidade acrescem testes realizados nas instituições de investigação nas diversas universidades do país, cuja disponibilidade muito agradecemos." Apresentação de dados percentuais do total de testes "Importa ainda dizer que Portugal tem uma testagem de cerca de 10,500 amostras processadas por milhão de habitantes que está em linha e em alguns casos de países como a Suécia, Dinamarca e não muito longe da Itália."
Informação acerca dos ventiladores	"Sobre material, gostaria de reiterar que estamos numa fase onde há garantia de alguma estabilidade nas compras e na previsão de entrega de encomendas. Durante esta semana chegam a Portugal 500 ventiladores e na próxima semana, depois da Páscoa, mais 500." "Das doações feitas por vários organismos, referir que já foram entregues e continuarão a ser entregues durante o dia de hoje 144 ventiladores a hospitais de todo o país, de norte ao sul, de acordo com as necessidades e respetiva equidade na distribuição. Como sabemos este equipamento é crucial numa altura em que aumenta o número de doentes em unidade de cuidados intensivos."
Mensagem de esperança	"Esta pandemia tem-nos ensinado muito sobre a importância da comunidade num momento em que estamos mais isolados, todos temos recebido notícias de entrega entre os nossos cidadãos que são sinais de esperança, também eles estão neste combate."
Informação acerca dos lares de 3ª Idade e iniciativa "Cuida de Todos"	"Os mais idosos são quem mais precisa do nosso apoio" – tomar a referir a possibilidade de aquisição de bolsas "e a partir de hoje qualquer pessoa se pode voluntariar para ajudar nos lares e instituições de idosos no país graças à iniciativa do governo <i>Cuida de Todos</i> ."
Apelo à responsabilidade social	"Todos temos obrigação de cuidar de todos e a melhor forma é manter a contenção social."
Convívio	
Agradecimento final	"A alimentação é também um fator fulcral neste processo e por isso hoje temos a Sra. Bastonária da Ordem dos Nutricionistas, Professora Dra. Alexandra Bento para abordar este tema e a quem desde já passo a palavra. Muito obrigado, Sra. Professora."

Tabela 6. Análise da conferência de imprensa de 13 de abril de 2020

Momento discursivo	13/04/2020 – Marta Temido (13min 08)
Saudação inicial	"Muito bem, muito boa tarde a todos."
Dados numéricos gerais	"Enão começemos com os números como habitual. O relatório de situação epidemiológica com dados de 12 de abril às 24h mostra que existia um total de 16 934 casos confirmados de Covid-19 em Portugal Casos não confirmados – 118 986 3 264 casos a aguardar resultado laboratorial Casos suspeitos desde 1 de janeiro de 2020 – 139 184 Casos recuperados 277 535 óbitos (informação obtida com recurso ao Relatório de Situação Epidemiológica em Portugal) Taxas percentuais Dados sobre internamento e UCI
Informação acerca da plataforma <i>Tracce Covid</i> e do SNS24	"Há um conjunto de doentes que estão em domicílio e que estão a ser acompanhados telefonicamente." Cerca de 73 mil profissionais a utilizar a aplicação <i>Tracce Covid</i> e cerca 36 mil utentes em vigilância clínica. Linha de Saúde 24 ou SNS24 continua a funcionar com normalidade, uma tendência que se tem mantido nos últimos dias. Ontem tinha recebido 10 943 chamadas, recordo que são chamadas de todo o tipo, não apenas chamadas por Covid e atendido 9 903 chamadas, com a generalidade dos utentes a esperar 30s" "A linha de atendimento psicológico também a registar quase 230 chamadas entre chamadas de cidadãos em geral e de profissionais."
Informação acerca da testagem	"Dou agora uma nota sintética sobre os temas habituais, começando pelos testes. Desde 1 de março realizados quase 170 mil testes de diagnóstico para Covid-19 no nosso país e, agora uma nota que nos parece importante, entre 1 e 31 de março realizaram-se cerca de 45% destes testes e de 1 a 12 de abril cerca de 55% destes testes, ou seja, durante os primeiros dias de abril, até dia 12 de abril, (...) já realizámos mais testes do que durante o mês de março, o que mostra o nosso objetivo, a nossa estratégia de testar mais." "Daí em que foram realizados mais testes – 9 de abril – cerca de 11 900 testes – quase 8% foram confirmados em relação ao Covid-19." "O aspeto mais crítico que enfrentamos nesta dimensão «testes» é o da concretização da entrega dos kits de extração, 1 milhão de artigos em entrega. Continuaremos também a trabalhar com os vários laboratórios, públicos e privados, para alinhar o tempo de resposta de todos os laboratórios teste para SARS-CoV-2 desejavelmente para as 72h."
Informação acerca de EPIS e ventiladores	"O plano de entregas semanais prevê que esta semana sejam recebidas encomendas externas e encomendas internas" Assinala que nas externas está prevista a entrega de cerca de 19 milhões de máscaras cirúrgicas e 1 milhão de máscaras FFP2, para além de luvas, viscias, máscaras de proteção ocular, protetores de calçado, etc." "Exclusivamente da indústria nacional receberemos batas, fatos de proteção integral e toncas. Por último e uma vez mais relativamente aos ventiladores (...), esta semana estamos a fazer todos os esforços no sentido de conseguir a entrega dos ventiladores que já adquirimos e vários níveis de influência estão em contacto com a China e temos mantendo a informação atualizada."
Informação específica acerca das máscaras	Nota final acerca da publicação de uma informação, por parte da DGS "sobre o uso de máscaras na comunidade" e sublinhar alguns aspetos. "Existem 3 tipos de máscaras, portanto este conceito geral que designamos de máscaras abrange na realidade e para efeitos de pandemia de covid19 pelo menos 3 tipos de artigos": "os respiradores, aquilo que nós designamos por FFP(...), ou seja, um equipamento de proteção individual destinado aos profissionais de saúde de acordo com determinadas normas"; "as designadas máscaras cirúrgicas, um dispositivo que previne a transmissão de agentes infecciosos das pessoas que utilizam a máscara para as restantes"; "e depois as designadas máscaras não cirúrgicas que também se podem chamar máscaras comunitárias, máscaras sociais ou simplesmente equipamentos de proteção". Informação complementar sobre as máscaras sociais, as máscaras cirúrgicas e os respiradores. Recomendação da utilização de máscaras cirúrgicas, por parte da DGS a pessoas mais vulneráveis a todos os profissionais de saúde, a pessoas com sintomas respiratórios, a pessoas que entrem em instituições de saúde, a pessoas mais vulneráveis e a elementos de alguns grupos profissionais, designadamente profissionais das forças de segurança e militares, bombeiros, distribuidores de bens essenciais ao domicílio, trabalhadores de lares... Tratamento do tema pelo Centro Europeu de Prevenção e Controlo de Doenças. "Diversas entidades (...) concluirão esta tarde as normas técnicas para a utilização destas máscaras ditas sociais e partilhá-las-ão designadamente com a indústria."
Informação adicional	"Esta é portanto o início de mais uma semana, a sétima desde que Portugal registou o primeiro caso de Covid-19, nós, pela nossa parte, cá continuamos a trabalhar num conjunto de normas ao nível da DGS, num conjunto de entregas ao nível de serviços partilhados do Ministério da Saúde e do Infarmed e em termos de Ministério da Saúde numa resposta que permita recomeçar o tratamento programado não urgente de doentes não Covid-19 em segurança nas próximas semanas."
Agradecimento final	"Muito obrigada e ficámos agora à disposição das perguntas que nos queiram dirigir. Obrigada."

Tabela 7. Análise da conferência de imprensa de 20 de abril de 2020

Momento discursivo	20/04/2020 – António Sales (4min 32)
Saudação inicial	"Muito boa tarde a todos, senhores jornalistas"
Dados numéricos gerais	"Começamos então pelos números como habitual. Conforme o relatório epidemiológico emitido há pouco, registam-se:" 20 863 casos confirmados de Covid-19 em Portugal 1 208 casos em internamento dos quais 215 casos em cuidados intensivos 610 casos de recuperação "Finalmente, 735 óbitos que lamentamos" Taxas percentuais
Informação acerca da capacidade de resposta do SNS	"O SNS continua a preparar-se para lidar com a pandemia ao mesmo tempo que prossegue com a efetivação de respostas para além do Covid-19."
Informação acerca de ventiladores	"Chegaram ontem 66 ventiladores a Portugal vindos da China, como estava previsto, 63 dos quais adquiridos pela Administração Central dos Sistemas de Saúde (ACSS), os outros três por autarquias." "Esses ventiladores serão distribuídos de imediato por todo o país, destes 40 ficarão na região norte e centro e os restantes 23 serão distribuídos por unidades hospitalares de Lisboa e Vale do Tejo, Alentejo e Algarve, de acordo com os critérios de distribuição definidos pela Comissão de Acompanhamento da Resposta Nacional em Medicina Intensiva, e que são, como sabem, a efetividade, a segurança e a urgência e sempre tendo em conta a equidade."
Informação acerca da taxa de ocupação em UCIs	"Neste momento Portugal regista uma taxa de ocupação em unidade de cuidados intensivos de 54%. Felizmente todos os dias há boas notícias também SNS, por exemplo, sempre que um doente sai dos cuidados intensivos, muitas vezes, e depois de quadros complexos, também há e continua a haver boas notícias no SNS para além de Covid-19. Hoje mesmo sabemos que o hospital de Sta. Cruz realizou com sucesso um duplo transplante de coração e rim a um doente de 39 anos que está estável e em recuperação. São notícias que nos devem deixar orgulhosos e com confiança nos nossos profissionais de saúde e no nosso SNS."
Mensagem de reforço de confiança no SNS	"Senhores jornalistas permitam-me hoje também uma nota pessoal de analogia. Enquanto médico ortopedista durante toda a minha carreira operei muitas anes, muitos joelhos, muitas articulações e acompanhei muitas recuperações dos meus doentes. Lembro-me muito bem dos recios que estes doentes tinham após a cirurgia, sendo por isso muitas das vezes necessário reforçar as suas confianças nas suas capacidades. Neste momento é exatamente isso que precisamos, os portugueses também têm recios e incertezas e é por isso mais do que nunca necessário agora reforçar a confiança nas capacidades dos portugueses e nas capacidades do nosso SNS e é nisso que estamos a trabalhar todos os dias."
Agradecimento final	"Muito obrigado, ficamos à vossa disposição."

Tabela 8. Análise da conferência de imprensa de 27 de abril de 2020

Momento discursivo	27/04/2020 – António Sales (4min 57)
Saudação inicial	"Boa tarde a todos"
Dados numéricos gerais	"Começamos então pelos números. Conforme o relatório epidemiológico emitido há pouco, registam-se: 24 027 casos confirmados de Covid-19 em Portugal 993 casos em internamento dos quais 176 em cuidados intensivos 1 327 casos de recuperação 928 óbitos que muito lamentamos" Taxas percentuais
Informação acerca da testagem	"Desde o dia 1 de março foram realizados cerca de 257 mil testes de diagnóstico Covid-19, 78% dos quais em abril." "O norte e o centro do país são as regiões com maior número de testes." "Na última semana de 18 a 25 de abril foi feita uma média de cerca de 12 800 testes por dia. Do total de testes 47,6% foram realizados nos laboratórios públicos, 44,4% nos laboratórios privados e 8% noutros laboratórios, nomeadamente da academia." "Neste momento são já 18 laboratórios universitários a processar amostras. Este envolvimento de todos, das universidades, dos nossos investigadores, dos nossos cientistas é crucial para o nosso sucesso coletivo."
Informação acerca da testagem em hósteis de Lisboa	"Permitam-me ainda fazer uma referência a uma operação de testagem de 200 imigrantes em hósteis em Lisboa durante este fim de semana numa ação conjunta entre o Serviço Estrangeiros e Fronteiras e outros serviços do Ministério da Administração Interna (...), os primeiros 23 resultados de sítio foram negativos e aguardamos os restantes resultados." "O princípio é e será sempre o mesmo, quando há condições de manter as pessoas nos locais de origem em isolamento, devem permanecer nestes locais, só em condições de sobrelotação é que são procuradas outras soluções."
Informação acerca de EPis	"Sobre equipamentos de proteção individual que são fundamentais nesta batalha, prevê-se a chegada esta semana do mercado externo de 7 900 000 máscaras cirúrgicas (...), bem como de 4 milhões de respiradores PFF2 e PFF3." "O mercado interno está também cada vez mais a dar respostas, estando prevista a entrega esta semana de uma quantidade significativa de equipamentos como luvras, batas, toucas e máscaras provenientes da indústria nacional."
Informação acerca da taxa de ocupação em UCIs	"Neste momento Portugal regista uma taxa de ocupação em unidades de cuidados intensivos de 57%. É naturalmente muito importante conseguir que o SNS continue a dar resposta às necessidades e para isso é importante o empenho de todos, salvar vidas é uma missão de cada um de nós." "Ao mesmo tempo os serviços estão a preparar os seus planos para que a resposta fora do covid continue a acontecer. É um trabalho contínuo que está a ser feito num trajeto duplo pelas instituições de saúde adequando a recuperação da atividade assistencial seja de consultas, seja de cirurgias, seja de exames a cada situação específica. Estamos convencidos de que também aqui o SNS será capaz de dar um sinal da sua resposta e da sua força."
Agradecimento final	"Muito obrigado"

Tabela 9. Análise da conferência de imprensa de 4 de maio de 2020

Momento discursivo	04/05/2020 – António Sales (5min 12)
Saudação inicial	"Muito boa tarde a todas e a todos."
Dados numéricos gerais	"Começamos como habitualmente pelos números. Conforme o relatório epidemiológico emitido há pouco, registam-se" 25 244 casos confirmados de Covid-19 em Portugal 813 casos em internamento dos quais 143 em cuidados intensivos 1712 casos de recuperação 1063 óbitos que muito lamentamos" Taxas percentuais
Informação acerca da testagem	"Desde o dia 1 de março foram realizados cerca de 450 mil testes de diagnóstico Covid-19 em Portugal. O último dia de abril foi o dia com mais testes realizados desde o início da pandemia, mais de 16 200 testes. Durante o mês de abril foram feitos em média cerca de 11 500 testes por dia no nosso país, destes cerca de 46% foram realizados nos laboratórios públicos, 43% nos privados e quase 11% nos laboratórios nomeadamente na academia e em laboratório militar. Este esforço conjunto e o envolvimento de todos tem sido crucial para que Portugal tenha conseguido aumentar a sua capacidade de testagem nos níveis que nos devem deixar a todos satisfeitos"
Informação acerca da plataforma <i>Tracce Covid</i> e do SNS24	"Gostava ainda de dar nota de que temos hoje mais de 175 mil utentes inseridos no <i>Tracce Covid</i> , ou seja, que foram acompanhados ou que estão em acompanhamento em casa pelo seu médico de família no âmbito da pandemia. A linha de aconselhamento psicológico do SNS24 já recebeu mais de 200 chamadas e a linha de atendimento para surdos, um serviço disponível no SNS24 desde o passado dia 21, já atendeu 30 pessoas através de videchamada."
Apelo à responsabilidade social	"Começou hoje o dia 1 do desconfinamento, mas contamos já com mais de 60 dias a conviver com o Covid-19 no nosso país. A economia reabre paulatinamente a partir de hoje a sociedade. Temos de continuar, porém a manter a porta de transmissão do vírus completamente fechada, está em cada um de nós. Continuamos a confiar na responsabilidade dos portugueses dentro e fora de casa. O distanciamento físico e a lavagem frequente das mãos não são para abandonar, pelo contrário, devem ser reforçadas. Na saúde é preciso continuar a procurar soluções e estamos também em Portugal a fazer a nossa parte e agradeço também aos nossos investigadores."
Informação acerca da colheita de plasma	"Começa este mês em Portugal a colheita de plasma de sangue de doentes recuperados de Covid-19 em 10 unidades distribuídas pelo país. A transfusão de plasma convalescente já foi feita noutros países nomeadamente na China com bons resultados."
Informação acerca da coordenação dos ensaios clínicos relativos ao plasma convalescido	"Os critérios para a participação em ensaios clínicos com plasma convalescente são coordenados pelo Instituto Português do Sangue e da Transplantação e envolvem ainda a DGS, o Infarmed, o Instituto Nacional Dr. Ricardo Jorge e o Instituto de Medicina Molecular de Lisboa e, por isso, temos hoje conosco também a Dra. Maria Antónia Escóval, presidente do IPT para explicar todo o processo de colheita e transfusão de plasma convalescente e a quem desde já passo a palavra e agradeço, muito obrigado Sra. Doutora."
Agradecimento final	

Tabela 10. Análise da conferência de imprensa de 11 de maio de 2020

Momento discursivo	11/05/2020 – António Sales (3min 56)
Saudação inicial	"Muito boa tarde a todas e a todos."
Dados numéricos gerais	"Vamos então aos números. Conforme o relatório epidemiológico emitido há pouco, registam-se: 27 079 casos confirmados de Covid-19 em Portugal 805 casos em internamento dos quais 112 em cuidados intensivos 2 519 casos de recuperação 1 144 óbitos que muito lamentamos e aqui expressamos uma vez mais condolências a todos os que perderam os seus entes queridos" Taxas percentuais
Apelo à responsabilidade social	"O país está há uma semana em processo de desconfinação, mas este não é ainda o tempo para balanços, é tempo para continuar este caminho. Esta não é, como sabemos, uma corrida curta e rápida, é uma maratona longa e por vezes com obstáculos que procuramos vencer sempre com decisões sustentadas na melhor evidência científica disponível em cada momento e equilibrando decisões entre as melhores práticas sanitárias e a viabilidade da sua aplicação."
Informação acerca da testagem	"Assim, desde o dia 1 de março, foram realizados cerca de 547 mil testes de diagnóstico Covid-19 em Portugal. De 1 a 10 de maio já foram feitos mais testes do que em todo o mês de março. Em maio a média foi de mais de 13 100 testes por dia e estes dados serão ainda atualizados. Estes indicadores são importantes porque quanto mais testamos, mais sabemos sobre a realidade epidemiológica do país e temos feito este esforço que é obviamente um esforço para prosseguir."
Informação acerca de EPIs	"Gostaria ainda de dar nota que está previsto continuarem a chegar com regularidade equipamentos de proteção individual quer do mercado externo quer do mercado interno. Esta semana, por exemplo, deverão chegar 2 milhões de máscara cirúrgicas e 1,7 milhões de respiradores FFP2 e FFP3 entre outros materiais importantes, o que garante uma certa estabilidade de renovação de stocks que continuam a ser cruciais."
Informação acerca da taxa de ocupação em UCIs	"Temos ainda uma taxa de ocupação das UCIs estável, estamos a falar neste momento de uma ocupação de 53% nas unidades de adultos."
Convívio	
Agradecimento final	E passo agora a palavra à senhora diretora geral (Graça Freitas), muito obrigado."

Tabela 11. Análise da conferência de imprensa de 18 de maio de 2020

Momento discursivo	18/05/2020 – António Sales (4min 23)
Saudação inicial	"Muito boa tarde a todas e a todos"
Dados numéricos gerais	"Vamos então aos números como habitualmente. Conforme o relatório epidemiológico emitido há pouco, registam-se:" 29 209 casos confirmados de Covid-19 em Portugal 268 casos em internamento dos quais 105 em cuidados intensivos 6 430 casos de recuperação (22% dos casos confirmados encontram-se recuperados) 1 231 óbitos que lamentamos "e que lembramos, não são apenas números, são pessoas que fazem sempre falta a alguém" Taxas percentuais
Apelo à responsabilidade social	"Estamos no primeiro dia da segunda fase de desconfinação, é natural que as pessoas tenham receios como também tiveram quando foi necessário recolhêmo-nos nas nossas casas. É um caminho que percorremos coletivamente com consciência, com responsabilidade e com civismo. Mas um caminho onde não nos podemos esquecer que cada ação tem impacto no outro e por isso temos o dever de continuar a respeitar escrupulosamente as regras estipuladas pelas autoridades de saúde, porque continuamos todos a ser agentes de saúde pública e não podemos veicular, nem relaxar nem esmorecer."
Informação acerca dos lares de 3ª Idade	"Querida ainda dar nota que se mantém estável a situação de infeção pelo novo coronavírus nos lares de idosos" 315 lares - 2000 utentes positivos - 10% dos quais em internamento "Des cerca de 14 mil funcionários, 998, cerca de 6,9% encontram-se positivos, cerca de 400 aguardam resultados e cerca de 720 encontram-se em isolamento profilático."
Informação acerca de EPIs	"A proteção dos profissionais de saúde e de todos os que prestam cuidados não é uma preocupação e por isso temos mantido no longo deste processo especial atenção aos equipamentos de proteção individual, não só para que estes cheguem, mas para que cheguem nas devidas condições e quem deles necessita. Há neste momento 6 entidades acreditadas para proceder à certificação das empresas que pretendem fabricar máscaras cirúrgicas, sociais ou outros dispositivos de proteção. Mas o Instituto Português de Qualidade, o IPQ, e o Instituto Português de Acreditação, IPAC, estão a trabalhar no sentido de estabelecer critérios para outorgar a competência acreditadora pelo que em breve deverá haver mais entidades com esta capacidade. E por isso hoje também temos conosco o senhor presidente do Infarmed, o senhor Dr. Rui Santos Ivo para falar destas matérias e a quem desde já agradecemos e a quem desde já também passo a palavra. Muito obrigado."
Convívio	
Agradecimento final	

Após a observação do conteúdo exposto nas tabelas, dissecaremos agora as categorias de análise sobre as quais nos iremos focar de modo mais incisivo e detalhado.

Todas as conferências de imprensa iniciam com um momento de saudação inicial e terminam com um agradecimento final, ou seja, tanto o início como o fim do discurso do ou da representante do Ministério da Saúde consistem em momentos formais que respeitam um padrão de cordialidade.

Na primeira conferência são explicados os dois momentos informativos sobre a evolução do Covid-19 a nível nacional que passam a ocorrer diariamente: a divulgação do Relatório de Situação Epidemiológica em Portugal e a conferência de imprensa na qual são divulgados os dados do referido relatório, bem como informações complementares e de pertinência diária.

Ao longo das semanas analisadas, são recordadas as medidas de contingência e a necessidade do seu cumprimento, emitidos dados acerca da capacidade de resposta do

Serviço Nacional de Saúde (SNS) – para casos Covid-19 e casos não-Covid-19, numa tentativa de reforço da confiança no sistema –, referidas as circunstâncias de instituições de ensino e residências para idosos, assegurados os esforços e a dedicação contínua do Ministério da Saúde na atenuação da ameaça viral, enunciadas plataformas de contacto e iniciativas de apoio social, apresentados convidados especialistas, proferidos agradecimentos aos profissionais de saúde e às entidades cuja colaboração tem sido essencial – investigadores, forças de segurança, autarquias, entre outras e são proferidas mensagens de esperança à população.

Ao proceder a um minucioso exame ao conteúdo discursivo comunicado ao longo das 11 conferências de imprensa, torna-se possível identificar um padrão recorrente relativo à constância na reiteração de determinados assuntos, com recorrência discursiva de quatro tópicos essenciais. Estas quatro temáticas reincidentes consistem nas categorias de análise deste estudo de caso e prendem-se com os seguintes momentos discursivos:

Categorias de análise

a. Dados numéricos gerais + taxas percentuais + testagem

O momento da divulgação dos dados numéricos absolutos e percentuais consiste na transmissão de uma das informações principais, uma vez que estes dados permitem que a sociedade portuguesa possa conceber a grandiosidade do perigo vigente e assim consciencializar-se de que este vírus é, de facto, uma séria ameaça à saúde pública.

A larga maioria das conferências analisadas (10 das 11) inicia-se, após a cordial saudação inicial, com a comunicação daquilo que denominámos como “dados numéricos gerais”, isto é, com a emissão da informação quantitativa referente ao número absoluto de casos confirmados de Covid-19 em Portugal, ao número de casos em internamento e especificação do número de internados nas unidades de cuidados intensivos (UCI), ao número de óbitos e ao número de casos de recuperação. A especificação completa da totalidade destes dados inicia-se no dia 26 de março, sendo que estes passam a sofrer atualizações diárias.

Gráfico 1. Evolução do impacto quantitativo da pandemia em território nacional



Posteriormente à comunicação dos dados acima demonstrados, é recorrente a apresentação das taxas percentuais: letalidade global, letalidade acima dos 70 anos, pessoas em tratamento em domicílio e internamento (em unidade de cuidados intensivos e em enfermaria). Para além destes dados, são, por fim, também emitidas, no decorrer das conferências, indicações numéricas relativas à relação testagem/população, à média de testes realizados por dia, à quantidade total de testes efetuados e de amostras processadas, tanto em laboratórios públicos como em laboratórios privados, ao recebimento de *kits* de extração e à quantidade de testes de diagnóstico Covid-19 em *stock* na reserva nacional.

b. Condolências

Ao apresentar a quantidade de óbitos registada até à data da realização da conferência verifica-se que o/a representante do Governo exprime sempre as suas condolências através de expressões como: “[23 / 735] óbitos que lamentamos”⁵; “[140 / 311] óbitos que lamentamos e expressamos sentidas condolências às respetivas famílias”⁶; “[928 / 1063] óbitos que muito lamentamos”⁷; “[1 144] óbitos que muito lamentamos e aqui expressamos uma vez mais condolências a todos os que perderam os seus entes queridos”⁸; “1 231 óbitos que lamentamos e que lembramos, não são apenas números, são pessoas que fazem sempre falta a alguém”⁹.

5. 23 de março e 20 de abril.

6. 30 de março e 6 de abril.

7. 27 de abril e 4 de maio.

8. 11 de maio.

9. 18 de maio.

A tipologia de mensagens acima transcritas é apenas mencionada após o dia 16 de março (data do registo do primeiro óbito por infeção de Covid-19 em Portugal), sendo que as condolências são apresentadas pela primeira vez no dia 23 de março.

Consideramos de extrema relevância assinalar que o lado informativo e estatístico nestas conferências de imprensa não invalida a presença de um momento discursivo mais humanizado e empático. Estas palavras transmitem solidariedade e uma espécie de apoio àqueles que perderam os seus entes queridos e revelam uma visão humanitária por parte do Governo que evoca uma noção de união da população na perda.

Para além destas curtas mensagens de respeito e conforto, a conferência de imprensa decorrida a 16 de março desenrolou-se em torno de uma única temática, o registo do primeiro falecimento consequente da infeção por Covid-19 em Portugal. Neste momento informativo, Marta Temido, a Ministra da Saúde, apresenta, “com profundo pesar”, as “sinceras condolências” do Ministério da Saúde e do SNS à família e aos amigos do doente. A governante comunicou ainda que o octogenário padecia de “comorbilidades associadas”, isto é, várias patologias associadas, e que esteve internado durante vários dias. Apesar da notícia, a oradora aproveitou o momento para reconhecer o empenho dos profissionais de saúde e agradecer o seu enorme esforço diário. Esta foi a conferência de imprensa analisada com a mais reduzida duração, não atingindo os 2min 30, devido ao facto de se tratar de um “momento de pesar”, “de reflexão” e de necessidade de concentração no “muito” que o Ministério da Saúde, o SNS e DGS precisavam de fazer, pelo que, se iniciou prontamente a sessão de perguntas dos jornalistas.

Ao pautar, indubitavelmente, o ano de 2020, a palavra “crise”, por representar um fenómeno carregado de emoção, constituiu um fator capaz de desencadear reações psicológicas que afetaram o funcionamento de todas as organizações e grupos sociais. Neste sentido, e sabendo que a comunicação desempenha um papel fundamental em momentos de adversidade e instabilidade, é pertinente refletir acerca da importância da gestão das emoções no processo comunicativo das organizações.

A renúncia das emoções não constitui uma situação viável ou sequer plausível, pelo que os responsáveis pela comunicação das organizações devem atender aos efeitos emocionais das mensagens e reconhecer que as pessoas são emocionalmente afetadas pelas situações. Segundo Ruão (2020, p. 96), “a expressão de emoções no contexto de mensagens de gestão de crise ajuda a superar as dificuldades”, ao contrário de mensagens informativas, normativas e neutras, que se revelam ineficazes em “acalmar a ansiedade individual e envolver os públicos na resolução dos problemas” (*ibid*). Assim, é importante compreender que as organizações devem apresentar uma comunicação capaz de integrar os valores sociais e um reconhecimento das necessidades coletivas, “mesmo que a resposta à situação de emergência implique algum sacrifício individual ou organizacional” (p. 97), pois as experiências tornam-se menos angustiantes se o público estiver envolvido num “processo partilhado de compreen-

são da realidade e de construção de um sentido coletivo para os acontecimentos” (p. 95).

A presente realidade pandémica constitui um desafio para os líderes nacionais e mundiais, na medida em que veio testar tanto a sua liderança como as suas competências comunicativas, pois apenas uma comunicação emocionalmente competente pode evitar o pânico e persuadir o público a adotar os comportamentos adequados. Apesar de as melhores performances discursivas se associarem a mensagens de cariz positivo e consistente, inspiradoras de confiança e solidariedade, é fundamental, em situações de crise, transmitir uma ideia de responsabilização e esperança, na tentativa de reduzir o impacto emocional negativo associado à experiência.

Os representantes das organizações, bem como os assessores que preparam as suas intervenções, devem estar conscientes de que a “presença da emoção na comunicação de crise [...] constitui o elemento-chave para que as organizações consigam influenciar a tomada de decisão dos públicos” (*ibid*, p. 100). Estes profissionais devem procurar conciliar os elementos racionais informativos com os elementos emocionais do seu discurso, com vista a “promover uma partilha ampla das circunstâncias que preocupam indivíduos e empresas/instituições, num processo de envolvimento coletivo” (*ibid*).

c. Informação acerca de EPIS¹⁰ e ventiladores

Como não poderia deixar de ser, nestas conferências foram imensamente referidos os principais meios de evitar o contágio por Covid-19, especificamente os designados EPI, bem como o equipamento necessário no combate à infeção já contraída num paciente em estado grave, os ventiladores.

Esta temática foi referida em praticamente todas as conferências analisadas, pois foi necessário garantir a existência de equipamentos, por vezes importados, que estavam em falta, tanto para tranquilizar o público, como para evitar a propagação da pandemia e inclusive auxiliar no tratamento de pacientes e no evitamento de mortes.

Nesta categoria informativa, foram ainda divulgadas recomendações e informações específicas respeitantes ao uso de máscaras na comunidade, bem como quantidades detalhadas dos materiais em território nacional.

d. Apelo à responsabilidade social

Em tempos de emergência nacional e mundial, as pessoas precisam de manifestar um comportamento social responsável e respeitador das medidas de contingência, o que implica, essencialmente, cumprir as normas de etiqueta respiratória, proceder a uma lavagem frequente das mãos, aderir ao uso obrigatório de respiradores ou máscaras, obedecer ao confinamento e ao distanciamento social.

As mensagens de apelo analisadas focam-se, essencialmente, na invocação de uma responsabilidade individual, pois, nas palavras de António Sales, secretário de

10. Equipamentos de proteção individual.

Estado da Saúde, “este é um desígnio de todos e proteger a nossa saúde coletiva é uma responsabilidade que começa em cada um individualmente”¹¹, sendo que “este é de facto o tempo de cerrarmos fileiras, de cada um fazer a sua parte e não devemos esquecer que todos devemos ter o nosso plano de contingência”¹². Estas mensagens corroboram a tese de Cialdini (2012) relativamente ao propósito social associado à regra da reciprocidade, ou seja, os apelos em questão promovem o desenvolvimento de relacionamentos recíprocos entre indivíduos, de modo a que uma pessoa possa iniciá-los sem medo de ser prejudicada, no sentido em que a missão de proteção da saúde coletiva consiste num propósito que deve ser comum a todos os indivíduos e que os agrupa como agentes envolvidos num relacionamento coletivo de mutualidade.

Este relacionamento recíproco exhibe um sentido de obrigação comunitária que apenas confere vantagens à sociedade, sendo que o medo não advém do cumprimento das normas, isto é, o cidadão não tem medo de participar no relacionamento recíproco, mas deve recear o incumprimento das normas.

Ora, nestas conferências, as/os oradoras/es procuram partilhar a mensagem de que a propagação – ou contenção da mesma – deste vírus depende de cada indivíduo decidir ser um componente ativo ou passivo na cadeia de transmissão da doença, pelo que, foi referido, e várias vezes relembado, que a contenção social deve ser mantida e que cada pessoa tem o dever de pensar no melhor para toda a sociedade.

Estas mensagens prolongam-se semanalmente, sendo que, foi também deixado um apelo à responsabilidade social no primeiro dia de desconfinamento, comunicando a paulatina reabertura da economia à sociedade e alertando para a confiança na responsabilidade dos portugueses, reconhecendo a existência e naturalidade dos receios da população e solicitando comportamentos conscientes e cívicos, na medida em que todos os cidadãos constituem agentes de saúde pública.

6. Análise e discussão de resultados

Este estudo permite compreender que a comunicação do Governo através do Ministério da Saúde em conferência de imprensa, durante a atual época pandémica, resulta de uma crescente necessidade informativa, na medida em que ao longo da passagem do tempo e da evolução do estado do país se verifica uma partilha de informações mais variada, resultante de novos desafios e exigências.

A informação transmitida tende a ser exibida segundo uma ordem hierárquica, pelo que, as conferências, na sua generalidade, são iniciadas com a divulgação de dados numéricos (gerais, taxas e testagem) já rotineiros, durante a qual são prestadas as condolências às famílias dos óbitos registados, seguidamente, entre toda a panóplia de momentos discursivos, decorrente da variada abordagem temática, verifica-se a co-

11. 9 de março.

12. 23 de março.

municação de informações relacionadas com EPIs e ventiladores e, por fim, é deixada uma mensagem de apelo à responsabilidade social. É, contudo, relevante reiterar que esta hierarquia informativa se verifica na maioria das conferências, não no seu total, podendo haver momentos discursivos que não respeitem a ordem explanada.

Relativamente ao momento discursivo intitulado “convidados”, que, apesar de complementar, não integra as categorias de análise por ser externo ao lugar de fala reservado ao Ministério da Saúde, consideramos digno de ressalva que os oradores convocados para o painel são profissionais, com conhecimento por autoridade, do âmbito da saúde, cuja participação nestas conferências de imprensa cumpre a finalidade de informar e esclarecer os portugueses.

As conferências analisadas permitem concluir que o Ministério da Saúde cumpriu o seu dever de informar diariamente a população, fazendo-o de um modo coerente e consistente, no tempo e no conteúdo, tal como se pode comprovar pelas categorias de análise anteriormente exploradas. Assim, podemos assegurar que, apesar de demonstrar uma elevada preocupação com a aquisição e a partilha de informações quantitativas, relativas a pessoas e equipamentos, o Ministério da Saúde, por intermédio dos seus representantes, que desempenham o papel de porta-vozes, revela uma imagem projetada de organismo com sentido de responsabilidade pública, que prioriza o caráter humanitário e defende o valor da vida individual e coletiva antes de tudo.

Considerações finais

A manutenção da boa imagem de uma organização, seja esta empresarial ou institucional, como a que estudámos, resulta de um trabalho atento e metucioso de uma equipa de assessoria de comunicação – em articulação com os sujeitos públicos – pois são estas/es profissionais que planeiam e estruturam a estratégia mais eficaz para difundir a imagem desejada e/ou projetada que mais se aproxima da imagem percebida e aferida (Weber, 2006; Ruão, 2016).

No que concerne ao presente estudo de caso, cuja comunicação é informativa de cariz político e relativa à saúde, é importante reconhecer que este tem um enorme impacto na formulação da opinião pública respeitante ao Ministério da Saúde, pois a credibilidade da sua imagem institucional e pública muito depende da informação transmitida na generalidade dos meios de comunicação e até mesmo no seu website.

Por fim, consideramos válido realçar que as/os oradoras/es analisados em representação do Governo têm o apoio de uma equipa de comunicação e assessoria de imprensa que constrói o material textual base do seu discurso (recorrendo a uma linguagem cuidada mas facilmente compreendida e interpretada pela generalidade da população), com dados e informações relevantes, e antecipa as possíveis perguntas dos jornalistas, reduzindo o elemento imprevisto e preparando-os para um eventual conjunto de questões.

Em jeito de resposta à pergunta de partida, conclui-se que o papel da assessoria de comunicação na mediatização da imagem institucional do Ministério da Saúde Português em situação de pandemia consiste em dotar os seus representantes de informações, conhecimentos e técnicas para que estes estejam preparados para lidar com as conferências de imprensa, correspondendo àquilo que é expectável da entidade em questão. Assim, após esta análise de conteúdo, consideramos que a imagem do Ministério da Saúde Português em tempo de pandemia é positiva, na medida em que revela uma comunicação informativa eficaz, credível e proficiente.

Tal como Gomes (2020), entendemos a mediatização da saúde como sendo um processo fundamental para a sociedade estar devidamente informada e capaz de responder de um modo eficaz e consciente ao atual contexto pandémico. Ao equacionar o papel da Comunicação em Saúde, Gomes defende que as entidades públicas de saúde (Ministério da Saúde Português e a Direção-Geral da Saúde), em conjunto com os jornalistas, os profissionais de saúde, os virologistas, os investigadores e os representantes de instituições, constituem as principais fontes de informação primordiais e detêm a responsabilidade de aumentar os níveis de literacia em saúde da população portuguesa. Também Lopes, Araújo, Magalhães e Sá (2020) referem que “os média se assumiram como uma das frentes de combate à pandemia” (p. 189), na medida em que o discurso noticioso foi constantemente atravessado por uma literacia em saúde, cujo objetivo remete para a prevenção do contágio.

Com efeito, tendo em conta as propostas aqui citadas de Ruão (2016) e de Weber (2006) para a construção da imagem desejada e/ou projetada – que depende, em larga medida, da organização; e deve ser emissora de uma comunicação clara, regular, aberta e empática –, podemos validar a nossa resposta à pergunta de partida. A imagem desejada/projetada do Ministério da Saúde na primeira vaga da pandemia da Covid-19 cumpre os requisitos para ser bem-sucedida junto dos públicos. Contudo, dado que aqui não foi analisada a receção e, por isso, a imagem percebida e a aferida, outros estudos devem, assim, dar continuidade a esta análise.

Bibliografia

- Almansa, A. (2010). *Assessorias de Comunicação*. Difusão Editora.
- Ataide, T., & Rodrigues, L. (2012). *Atuação do comunicólogo frente a uma Assessoria de Comunicação*. FBN.
- Braga, C., & Tuzzo, S. (2012). Assessoria de comunicação e construção de imagem: quando a ação transcende a organização. *Revista Comunicação Midiática*, 7(3), 251-268.
- Campos, V., & Pressler, N. (2015). Gerenciamento da imagem: a influência da comunicação integrada para agregar valor económico à marca. *Programa de pós-graduação em Comunicação, Linguagem e Cultura*, (2), 38-44. UNAMA.

- Castells, M., & Cardoso, G. (Orgs.) (2005). *A Sociedade em Rede: do conhecimento à ação política Conferência*. Imprensa Nacional.
- Cialdini, R. (2012). *As Armas da Persuasão*. GMT Editores.
- Daymon, C., & Holloway, I. (2011). *Qualitative Research Methods in Public Relations and Marketing Communications* (2nd ed.). Routledge.
- Figueiras, R. (2019). Mediatização 2.: A integração das redes sociais na praxis política. In B. Reis, & S. Magos (Coords.), *Comunicação Política* (pp. 45-74). UAL.
- Gomes, S. (2020, março 11). A saúde, o jornalismo e a COVID-19. *Communitas Think Tank – Ideias*. www.comunitas.pt/ideia/a-saude-o-jornalismo-e-a-covid-19/.
- Gonçalves, G. (2013) Ligações perigosas: comunicação e responsabilidade social. *Cadernos de Comunicação*, 17(2), 1-29.
- Hartley, J. (2004). *Comunicação, Estudos Culturais e Media*. Quimera Editores.
- Kent, M., & Taylor, M. (2002). Toward a Dialogic Theory of Public Relations. *Public Relations Review*, 21-37.
- Kunsch, M. (2018). A comunicação estratégica nas organizações contemporâneas. *Media & Jornalismo*, 18(33), 13-24.
- Lane, A., & Kent, M. (2018) Dialogic Engagement. In K. Johnston, & M. Taylor, *The Handbook of Communication Engagement* (pp. 61-72). John Wiley & Sons.
- Lopes, F., Araújo, R., Magalhães, O., & Sá, A. (2020). Covid-19: Jornalistas Assumem Orientação dos Cidadãos Pela Primeira Vez em Portugal. *Revista Fontes Documentais*, 3, 183-191.
- Mintz, A. G. (2019). Mídiaização e platamorfização: aproximações. *Revista Novos Olhares*, 8(2), 98-109.
- Pink, D. (2005). *A whole new mind. why right-brainers will rule the future*. Riverhead Books, Berkeley Publishing, Penguin Books.
- Ribeiro, V. (2014). O campo e o triângulo operacional da assessoria de imprensa. In G. Gonçalves, & M. Guimarães (Org.), *Fronteiras e Fundamentos Conceptuais das Relações Públicas*, vol.1 (pp. 65-87). Livros LabCom.
- Sampieri, R., Collado, C., & Lucio, M. (2010). *Metodología de la investigación* (5th ed.). The McGraw-Hill Companies.
- Sartor, B. (2008). Assessoria de imprensa e visibilidade: a imagem-conceito das organizações no incontrollável domínio da notícia. *Conexão – Comunicação e Cultura*, 7(14), 127-139. UCS.

- Smith, B., & Taylor, M. (2017). Empowering Engagement: Understanding Social Media User Sense of Influence. *International Journal of Strategic Communication*, 11(2), 148-164.
- Ruão, T. (2016). *A organização comunicativa – Teoria e prática em comunicação organizacional*. CECS.
- Ruão, T. (2020). A emoção na comunicação de crise – aprendizagens de uma pandemia. In M. Oliveira, H. Machado, J. Sarmiento, & M. Ribeiro (Eds.), *Sociedade e crise(s)* (pp. 93-101). UMinho Editora.
- Theodoro, V., & Gonçalves, G. (2018). Ética das relações públicas: os casos da Public Relations Review e Journal of Public Relations Research. *Revista Organicom*, 14(27), 28-39.
- Ziert, J. (2016). *Assessoria de imprensa e a gestão de imagem por meio das redes sociais na internet*. UFSC.