

# Comunicação Estratégica Digital dos Conselhos de Enfermagem do Brasil durante a Pandemia da COVID-19<sup>1</sup>

Luana da Silva Costa<sup>2</sup>

Orientadora: Profa. Dra. Mariana Gondim Mariutti Zeferino<sup>3</sup>

Coorientadora: Profa. Dra. Fabiana Gondim Mariutti<sup>4</sup>

## RESUMO

**Introdução:** Em épocas de pandemia global, como a COVID-19, a comunicação enquanto função estratégica e instrumento gerencial se faz presente e necessária para a eficiência e a qualidade na prestação dos serviços públicos por parte da gestão das organizações públicas, assim como dos conselhos de classe e instituições profissionais. **Objetivo:** analisar as ações de comunicação realizadas pelo COREN do Brasil durante a pandemia. **Método:** Esse trabalho qualitativo documental analisa as ações de comunicação estratégica digital à luz da responsabilidade social realizadas pelos Conselhos Estaduais e o Conselho Federal de Adotou-se a coleta de dados secundários dos comunicados postados publicamente das ações comunicacionais digitais relacionados como cenário da pandemia da COVID-19. **Resultados e discussão:** Dos 27 CORENs, 24 reuniram em seus *websites* informações importantes para os profissionais de enfermagem no enfrentamento e prevenção da COVID-19, as quais são atualizadas diariamente percebidas como dimensões estratégicas da comunicação comunitária e de cidadania. No entanto, sem uma padronização comunicacional no formato, no conteúdo e na proposta de responsabilidade social, sendo que não houve qualquer tipo de comunicado sobre a pandemia de COVID-19 realizada pelo COREN-AC, COREN-AM e COREN-PI. Já poucos conselhos divulgam variadas reportagens sobre o cenário dessa crise sanitária mundial. Recomenda-se uma configuração comunicacional estratégica de um modelo mais padronizado, operado via conteúdos específicos e programas multiníveis em âmbito nacional, planejado, integrado e coordenado com os conselhos de todos os Estados do país, entretanto adaptados de acordo com as ocorrências locais, as condições econômicas e diferenciais culturais do Brasil. **Conclusão:** O estudo contribui para reflexões sobre interações teóricas e práticas do papel do potencial gerencial das multiesferas da Administração Pública no domínio dos serviços da Saúde atrelando as disciplinas complementares – Comunicação e Enfermagem – para fomentar e ampliar políticas públicas.

## PALAVRAS-CHAVE

Comunicação estratégica digital; políticas públicas; Conselhos de Enfermagem (COREN); COVID-19.

## 1. INTRODUÇÃO

Em épocas de pandemia global, como a da COVID-19, a comunicação enquanto função estratégica e instrumento gerencial se faz presente e necessária para a eficiência e a qualidade

---

<sup>1</sup> Artigo apresentado à Libertas – Faculdades Integradas, como parte dos requisitos para obtenção do Título de Bacharel em Enfermagem em 29/08/2023.

<sup>2</sup> Graduanda em Enfermagem pela Libertas – Faculdades Integradas – E-mail: luanasilva096@gmail.com.

<sup>3</sup> Professora-orientadora. Doutora em Ciências da Saúde pela EERP-USP. Docente na Libertas – Faculdades Integradas – E-mail: marianazeferino@libertas.edu.br

<sup>4</sup> Professora co-orientadora. Mestre, Doutora e Pós-doutora pela FEA-USP e Ph.D pela Leeds Business School na Inglaterra. Docente da UFSCAR (Campus Sorocaba) – E-mail: fabiana.mariutti@ufscar.br

na prestação dos serviços públicos por parte da gestão das organizações públicas, assim como dos conselhos de classe e instituições profissionais.

Na ampliação da compreensão referente à primordial e justa valorização da Enfermagem no enfrentamento da COVID-19 (FELIPE, 2020) diante do suporte à sua atuação no mercado de trabalho e processos regulatórios (MACHADO; KOSTER; WERMELINGER, FREIRE, PEREIRA, 2019), esse trabalho em desenvolvimento avança no entendimento sobre o apoio de atividades de relações públicas e da comunicação (CESCA, 2006a; MARIUTTI, 2020; TENCH; WADDINGTON, 2020) durante a pandemia de COVID-19, tendo como unidade de análise os Conselhos de Enfermagem. Tais conselhos de classe, os quais se posicionam no terceiro setor da economia (CESCA, 2017; OAB, 2005) são analisados nesse estudo quanto às suas ações provenientes da concretização da comunicação estratégica e organizacional na esfera digital perante os desafios da sociedade contemporânea (KUNSCH, 1999, 2007, 2018) durante a ocasião da atual pandemia. Pois, impactos do COVID-19 requer reflexões diretas e indiretas sobre a atuação dos enfermeiros no combate perante o ‘desconhecido’ (ALVES; FERREIRA, 2020).

Poucos estudos foram encontrados na literatura nacional e internacional cuja unidade de análise prevê conselhos de Enfermagem (MENDOZA-PARRA; PARAVIC-KLIJN; MUÑOZ-MUÑOZ; BARRIGA; JIMÉNEZ-CONTRERAS, 2009; TASTAN; LINCH; KEENAN; STIFTER; MCKINNEY; FAHEY; LOPEZ; YAO; WILKIE, 2014). Nacionalmente, uma recente publicação aborda a saúde mental dos profissionais de enfermagem do Brasil durante a pandemia COVID-19 por meio de uma ação comunicacional do Conselho Federal de Enfermagem escrito por Humerez, Ohl e Silva (2020). Empiricamente, em trinta dias de estudo com aplicação de uma caixa de diálogo (*live chat*) no site oficial do COFEN, os sentimentos mais emergentes dos participantes foram: ansiedade, medo, ambivalência, depressão e exaustão HUMEREZ, *et al.*, 2020). Estudos paralelos à essa temática demonstram a necessidade científica de se relacionar em um arcabouço teórico-metodológico ações comunicacionais e atuações dos enfermeiros.

Forte e Pires (2020), ao analisar mensagens nas mídias sociais postadas por profissionais de Enfermagem durante a pandemia de COVID-19 confirma que os desafios da profissão foram identificados no *Twitter* e no *Instagram*, relacionados aos instrumentos de trabalho e à própria força de trabalho. Outro estudo na temática, valida que “ações de colaboração, cooperação e de comunicação efetiva entre equipe de enfermagem e equipe médica contribuem para manejo de casos leves e complexos de COVID-19, bem como qualificam-se em medidas de cuidados e enfrentamentos adequados e necessários” (BELARMINO; RODRIGUES; ANJOS; FERREIRA JÚNIOR, 2020, p.1).

Um outro estudo, de natureza quantitativa, realizado com uma amostra de enfermeiros brasileiros descreve que a percepção desses profissionais sobre um COREN: “ao conselho profissional fica a responsabilidade de envidar esforços no sentido de aproximar os profissionais, através de campanhas educativas e de valorização profissional” (SOUZA; MAYARA; MAYK; MAYNNARD; SILVA; LIRA, 2019, p.20); esse estudo foi publicado em 2019, no entanto antes da pandemia, os autores analisaram a percepção dos profissionais de enfermagem sobre o papel do conselho de classe e identificou que a maioria dos entrevistados (73%) reconhecem o conselho como órgão fiscalizador do exercício profissional, porém desconhecem e atribuem algumas funções as quais deveriam ser exercidas pelos sindicatos da categoria ao COREN. Essa pesquisa exploratória e descritiva referente à profissionais de enfermagem que exercem suas atividades laborativas em um hospital da rede privada de saúde, na cidade de João Pessoa, Paraíba, demonstra que duas variáveis denominadas “papel do conselho de classe” e “responsabilidades e deveres para com a profissão” são predominantes em seus entendimentos sobre o papel do conselho (SOUZA *et al.*, 2019, p.16).

Como evidências ilustrativas de âmbito internacional, dois conselhos de dois países desenvolvidos são apresentados a seguir. O Conselho Britânico de Enfermagem (BNA, 2021) divulga reportagens na página *News* (Notícias) sobre questões referentes à pandemia: *Home care manager inspires COVID-19 vaccine confidence in her staff*; *Covid-19 vaccines and safety*; tais mensagens destacam a relevância da vacina para os cuidadores de enfermagem e sobre a segurança e as vacinas. No Conselho de Enfermagem dos Estados Unidos da América, vale referenciar que na *homepage* (primeira página do *website*) do encontra-se em destaque o ‘COVID-19 Notice’ (comunicado com texto com tradução própria):

A ANA *Enterprise* tem o compromisso de mantê-lo informado sobre nossas ações em resposta à pandemia da Doença do Coronavírus (COVID-19) e à emergência nacional. Mantenha-se atualizado por meio de nossa página de recursos de coronavírus, canais de mídia social e comunicações por e-mail para nossos valiosos membros, clientes, fornecedores, parceiros e funcionários (ANA, 2021)

Tal mensagem acima comunicada pela instituição da classe enfermeira norte-americana demonstra a relevância de repensar as ações comunicacionais realizadas pelos conselhos regionais do Brasil. Nesse contexto de crise nacional, corrobora-se com a participação da gestão de organizações públicas no setor da saúde; pois precisam aperfeiçoar e contornar suas ações tradicionais rumo à formulação e disseminação de estratégias em que os processos comunicacionais atuem como suportes diligentes e competentes (MARCHIORI; BULGACOV, 2012; MARIUTTI, 2020; TENCH; WADDINGTON, 2020; TENCH; YEOMANS, 2017).

Nessa perspectiva de gestão pública, entre os processos-chave de uma organização estatal, regional ou municipal, encontram-se consistentemente ações de Comunicação, que reforçam suas atividades com mensagens específicas em seus *websites*, contextualmente e temporalmente adaptadas ao cenário de crises, em que tecnologicamente são inovadas e humanamente desempenhadas. A comunicação on-line ou digital das organizações contemporâneas com uso de plataformas e canais tecnológicos requer avançar na forma como transmite seus fluxos informativos por meio de processos interativos e estratégicos (KUNSCH, 2007, 2018).

Sendo assim, esse estudo qualitativo analisa e compara as ações de comunicação estratégica digital de Conselhos de Enfermagem no Brasil, das Regiões Sul e Sudeste, em particular. Quanto à estrutura do trabalho, a literatura aborda três seções, seguida da metodologia empregada, os resultados analisados e as considerações finais.

## FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA

### *Comunicação Estratégica Digital*

Partindo da origem do vocabulário, *comunicare* (em Latim) significa etimologicamente além de ‘compartilhar com’, ‘tornar geralmente acessível’ ou ‘discutir juntos’ (GLARE, 1968, p.369) – por alcançar um patamar epistemológico permeado de pontos focais, como: ‘interagir para prosperar’, ‘participar para progredir’ ou ‘organizar para capitalizar’, em termos contextuais recursivos. Embasando-se na fundamentação clássica, entre as mais citadas na literatura de relações públicas, definida como a “administração da comunicação entre a organização e seus públicos” (GRUNIG; HUNT, 1984, p.4).

Historicamente, no Brasil, especificamente, “a partir dos anos 1980 que a de Comunicação Organizacional se tem estabelecido de forma mais contundente, quando passou a ocupar-se “sobretudo com a perspectiva estratégica”” (SILVESTRIN, 2009, p.85). Entende-se que a desenvolvimento de estudos em relações públicas (RP) fortalecem a área da

comunicação organizacional e vice-versa, apesar de divergências existirem na literatura sobre suas respectivas delimitações, conforme demonstrado Silvestrin (2009) e Kunsch (2014, 2018). É possível destacar tal reciprocidade na literatura entre ambas ao avançar em seus entendimentos e conhecimentos, consistentemente, tanto na teoria como na prática em prol dos profissionais de relações públicas. Nessa vertente, essa proposta se situa em duas das funções exercidas por RP: administrativa e estratégica (KUNSCH 2003, p. 100- 117).

Parte-se do raciocínio que, a comunicação organizacional configura as diferentes modalidades comunicacionais que permeiam suas atividades e ações, em que Kunsch (2014, p.46) destaca “duas áreas fundamentais para dirigir a comunicação organizacional: relações públicas e marketing”. Pela sua essência teórica, relações públicas refere-se à comunicação institucional, a comunicação interna e a comunicação administrativa. Para Tench e Yeomans (2017), variadas características influenciadoras moldam a definição, as teorias e as práticas de relações públicas, em diferentes formas da atuação de RP – entre essas influências, são compreendidas questões gerenciais, culturais, políticas e religiosas. O marketing responderia por toda a comunicação mercadológica em que a comunicação trata do compartilhamento de significado através da transmissão de informação por estar presente no composto de marketing ladeando a promoção, propaganda e publicidade, assim como o jornalismo com relações com a imprensa, divulgação e cobertura de notícias (TENCH; YEOMANS, 2017).

Estrategicamente, organizações precisam dar suporte aos seus públicos por meio da comunicação para manter o bom relacionamento com quatro públicos: participativo (*ative*), consciente (*aware*), potencial (*latent*) e em geral (*non-public*) (GRUNIG; HUNT, 1984; TENCH; YEOMANS, 2017), sobretudo plataformas digitais (SAAD, 2020). Dois escopos de comunicação são encontrados na literatura – tática e estratégica, ao interagir com cada público em específico, tanto internamente como externamente; na comunicação tática se comunica sobre fatos sucedidos, com base informativa, sendo decisiva para que as organizações se desenvolvam; já na comunicação estratégica, fatos são gerados, por apresentar a natureza de co-criadora de contextos, relacionada com o porvindouro da organização (MARCHIORI; BULGACOV, 2012).

Para Betteke (2018), o conceito de comunicação estratégica sugere que nem toda comunicação pode ser vista como estratégica; a comunicação só é estratégica quando tem uma certa qualidade. Adicionalmente, a comunicação organizacional estratégica requer estar “sintonizada com a dinâmica social, coerente com os princípios éticos e que atenda às demandas da sociedade” (KUNSCH, 2018, p.14). Segundo Heath e Johansn (2018), comunicação estratégica tem sido tradicionalmente entendida como referindo-se à comunicação corporativa externa, como relações públicas, comunicação de marketing e publicidade, com consideração insuficiente além de seu papel como uma ferramenta de influência persuasiva, visando sua responsabilidade social com atividades de RP a partir de uma macrovisão contextual (CESCA, 2006b; TENCH; WADDINGTON, 2020). Portanto, “Assim, ao se pensar em falar em relacionamento com os públicos, há que se levar em conta as comunidades virtuais e as diversas redes sociais que vêm sendo construídas em torno das redes digitais na internet” (KUNSCH, 2007, p.46). Na função estratégica, PR “abrem canais de comunicação entre a organização, os públicos e a opinião pública, em busca de confiança mútua, construindo a credibilidade e valorizando a dimensão social da organização, enfatizando sua missão e seus propósitos e princípios, ou seja, fortalecendo sua dimensão institucional” (KUNSCH, 2018, p.122).

Nessa perspectiva relacional e condicional, “Organizações estão preocupadas com a imagem que *stakeholders* e públicos possuem” (TENCH; YEOMANS, 2017, p.215) referente a percepção multidimensional de um compêndio de valores, favorável ou desfavorável reputação. Na premissa conceitual ancorada desse estudo em andamento em que uma organização, nesse caso, Conselhos de Enfermagem buscam aprimorar seu papel, pois, entende-se que “reputações dependem do processo de comunicação e influência pela qual as pessoas

formar e compartilhar impressões sobre assuntos que interessá-los” (BROMLEY, 2002, p.65), já que a reputação define uma organização temporalmente e contextualmente (BROMLEY, 2002; TENCH; YEOMANS, 2017). Ainda, em RP, “o posicionamento no espaço virtual da organização frente aos diferentes públicos, mercados e sociedade” pode ser exemplificado com aplicações virtuais em sites ou portais voltados para inúmeros públicos e sociedade, possibilitando que a responsabilidade social da organização seja uma vitrine virtual para programas e ações sociais (KUNSCH, 2007, p.48). Ações comunicacionais digitais e ferramentas informativas em *websites* são comuns alternativas vistas como ações de RP em momentos de crises e respostas emergenciais (KUNSCH, 1999, 2007, 2018; TENCH; WADDINGTON, 2020; TENCH; YEOMANS, 2017) tangenciais às necessidades da deontologia da classe.

### ***A Enfermagem e os Conselhos de Enfermagem***

Nesse contexto preocupante perante a pandemia, há a relevância da atuação da equipe de enfermagem, suas funções e responsabilidades, e adicionalmente, observa-se o apoio dos Conselhos de Enfermagem em relação aos associados. Os profissionais de enfermagem têm uma característica a qual estes profissionais exige que estes estejam a maior parte do tempo ao lado dos pacientes, fazendo com estes sejam uma das profissões chamadas “linha de frente” para combater a doença, sendo que o enfermeiro(a) faz o papel de liderança, comandando e realizando os cuidados de enfermagem que tenham maior complexidade técnica e que necessitam de maior conhecimento científico e que demandam tomada de decisão rápida (FELIPE, 2020; GIOTTO, 2020; MACHADO *et al.*, 2019; NUNES, 2020; WHO, 2020). Contudo, dentre as competências do enfermeiro e de toda equipe de enfermagem se destaca, a aplicação de protocolos estabelecidos pelo Ministério da Saúde relacionados à pandemia, sendo fundamental na divulgação de informações seguras e relevantes com intuito de reduzir a contaminação na área que atuam, também tem o papel de detectar casos suspeitos, bem como colaborar com medidas de vigilância e controle epidemiológico notificando adequadamente os casos, sendo ainda a única categoria profissional que está na beira do leito, cuidando, 24 horas por dia dos pacientes (FELIPE, 2020; COFEN, 2020a; WHO, 2020).

Na atuação da enfermagem ao paciente em estado crítico com COVID-19 a enfermagem se confrontou com uma nova realidade de serviços e no cuidado de enfermagem em terapia intensiva. A admissão desses pacientes exige intervenções técnico-científicas, diante da instabilidade desses pacientes, fazendo-se necessário o conhecimento de tecnologias e aprimoramento constante no conhecimento sobre a doença, seu tratamento, cuidados e assistência, mostrando que a pandemia veio desafiando a enfermagem exigindo mudanças e o repensar nas práticas de assistência para readequar também a gestão de trabalho (NUNES, 2020; MACHADO *et al.*, 2019).

Afinal, sabe-se da alta incidência da Síndrome de Burnout em enfermeiros em unidades de saúde em que a presença de “estresse laboral crônico acontece quando o indivíduo perde a capacidade de enfrentamento dos problemas cotidianos e desenvolve sintomas como exaustão emocional, despersonalização e baixa realização pessoal” (GOÉS; TORRES; ALMEIDA; ROSA; MARIUTTI-ZEFERINO, 2016). De acordo com Humerezet *al.* (2020), a Organização Mundial da Saúde (OMS) assegurou que “trabalhadores da enfermagem pressionados com essa situação apresentam altos níveis de ansiedade, acrescidos do risco de adoecer, provocando severos problemas de saúde mental e aumentando os casos da Síndrome de *Burnout*, além de gerar ansiedade, depressão e estresse associado”.

Nesse cenário progressivo dos números da pandemia no Brasil, a assistência de enfermagem está ligada, mais ainda, a uma forte carga emocional, pois vida e morte se misturam tornando um cenário desgastante, impactante, exigindo trabalho excessivo, com jornadas

laborais aumentadas e uma sobrecarga de trabalho imposta a esses profissionais e normalmente com uma remuneração que não está de acordo com o trabalho realizado, fazendo com que esse profissional não tenha somente reconhecimento, mas valorização e respeito pelo seu trabalho (SOUZA *et al.*, 2019), também fazendo necessário que sejam oferecidas condições dignas e segurança no exercício de sua profissão como precisa-se garantir o uso adequado e seguro de Equipamentos de Proteção Individual (EPIs), que devem ser disponibilizados pela instituição em qualidade adequada e quantidade necessária (FELIPE, 2020; GIOTTO, 2020; NUNES, 2020). A saber, ocorre uma morte de um profissional da saúde a cada sete horas e meia, onde a taxa de infecção desses profissionais é de 7,3%, contra 5% da população em geral (COFEN, 2021a).

Ao lado dos enfermeiros, encontra-se um Sistema de Conselho Federal e Conselhos Regionais de Enfermagem (CORENs). Criados na década de 1970 (MACHADO *et al.*, 2019), responsável fazer normas e fiscalizar o exercício da profissão de todos os integrantes da equipe de enfermagem, zelando por serviços de boa qualidade e pelo cumprimento da Lei do Exercício Profissional de Enfermagem (Deontologia) (COFEN, 2020a, MACHADO *et al.*, 2019). As principais atividades do COFEN são normatizar e enviar instruções para uniformidade de procedimentos e zelar para um bom funcionamento dos CORENs; aprovar de ano em ano as contas e os orçamentos propostos pela autarquia, remetendo aos órgãos competentes e realizar eventos de estudos e campanhas com o objetivo de aperfeiçoamento ao profissional da enfermagem (COFEN, 2020a). O COFEN mantém atualizado os números dos profissionais de enfermagem ativos, sendo que o universo de profissionais registrados nos Conselhos Regionais de Enfermagem de todo país é de 2.283.808, distribuídos em 558.318 enfermeiros, 1.307.680 técnicos de enfermagem e 417.519 auxiliares de enfermagem (HUMEREZ *et al.*, 2020). Como organização do terceiro setor, específicas atividades de RP foram inexistentes por décadas e requer serem viabilizadas estrategicamente com modelos de projetos com objetivo comum que possibilitem de ações sociais em prol de tal público em questão (CESCA, 2017).

### ***Breve Cenário da Pandemia COVID-19***

Para contextualização do cenário sobre desse estudo, apresenta-se breve histórico sobre a pandemia, sua evolução pelo mundo e questões biológicas, médicas e sanitárias – as quais envolvem a área da Enfermagem. Em 31 de dezembro de 2019, a Organização Mundial da Saúde (OMS) foi alertada sobre casos de pneumonia na cidade de Wuhan, província de Hubei, na República Popular da China e foi identificado que se tratava de uma nova cepa, ou seja, um novo tipo de coronavírus que não havia sido ainda identificada antes em seres humanos. Esse vírus da família *Coronaviridae* pode causar várias patologias nas pessoas, especialmente no aparelho respiratório (COFEN, 2020a, 2020b). Em 7 de janeiro de 2020, autoridades da China confirmaram a identificação de um novo tipo de coronavírus, os quais já estavam em toda parte, se tornando uma epidemia (FELIPE, 2020; COFEN, 2020b).

A COVID-19 é um tipo de doença que é causada pelo coronavírus e é infecciosa. A maioria das pessoas que adquirem a COVID-19 não tem sintomas, ou seja, é assintomática ou apresenta sintomas leves a moderados e tem uma boa recuperação (COFEN, 2020a). O vírus causador da COVID-19 é transmitido principalmente através de gotículas principalmente quando a pessoa tosse e espirra. Essas gotículas são muito pesadas para ficarem no ar e são depositadas rapidamente em superfícies (COFEN, 2020a; WHO, 2020). A infecção se dá por proximidade de 1 metro da pessoa contaminada, ao tocar em uma superfície contaminada e, em posteriormente, colocar as mãos nos olhos, nariz ou na boca sem lavar as mãos ou passar álcool no local (COFEN, 2020b, 2021b). Dentre os sintomas mais comuns estão: febre, tosse seca e fadiga; os menos comuns são as dores e desconfortos; faringite; diarreia; conjuntivite; cefaleia; perda de paladar (ageusia) ou olfato (anosmia); erupção cutânea ou descoloração das mãos ou dos pés e os sintomas mais graves como dispneia (falta de ar); dor ou pressão no peito (dor

precordial) e perda de fala ou movimento (COFEN, 2020a, 2021b; NUNES, 2020; WHO, 2020).

## PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS

Trata-se de um estudo qualitativo e exploratório, de natureza documental (FLICK, 2009; GODOY, 1995), fundamentado por princípios da responsabilidade social inseridas nas ações da comunicação estratégica digitalmente compartilhada pelos Conselhos de Enfermagem das Regiões Sul e Sudeste do Brasil durante um período da pandemia. O estudo exploratório trabalha a partir de levantamento documental para proporcionar uma visão geral acerca de determinado fato (GIL; LICHT; SANTOS, 2006). Quanto aos dados secundários, foram coletadas informações comunicacionais das plataformas digitais dos CORENs. A busca pelos comunicados sobre COVID-19 ocorreu entre 05 e 10 de março de 2021. Como técnica de análise de dados, aplicou-se a análise de conteúdo (FLICK, 2009) para embasamento no entendimento de um fenômeno a ser compreendido em um contexto no qual as autoras são parte (comunicadora e enfermeira) com propósito acadêmico de ser analisado numa perspectiva integrada (GODOY, 1995). O critério de identificação das categorias fundamentou-se no propósito informativo, assistencial e/ou motivacional de cada ação comunicacional, embasados na literatura referente aos processos interativos e estratégicos da área de comunicação (CESCA, 2006a, 2006b, 2017; KUNSCH, 2007, 2018; TENCH; YEOMANS, 2017; TENCH; WADDINGTON, 2020).

## RESULTADOS E DISCUSSÃO

Nessa concepção científica a estrutura teórica-metodológica abordada, um procedimento interpretativo-analítico foi adotado orientado pelo objetivo da pesquisa. Perante esse desafio emergencial da classe da Enfermagem (COFEN, 2020a, 2021b; WHO, 2020), notou-se ações digitais contemporâneas de comunicação estratégica (HEATH; JOHANSEN, 2018; KUNSCH, 2018; MARIUTTI, 2020; SAAD, 2020; TENCH; YEOMANS, 2017; TENCH; WADDINGTON, 2020) de programas e ações sociais (CESCA, 2006b; KUNSCH, 2007) pelo terceiro setor (CESCA, 2017). Portanto, tendo em vista o escopo desse estudo sobre comunicação estratégica na esfera digital alinhada ao *status quo* da pandemia, apresenta-se os resultados descobertos. Todos os sete CORENs analisados apresentam conteúdos relacionados ao COVID-19, além de informações gerais com alusões à deontologia sobre os deveres da enfermagem durante sua atuação profissional nos diferentes serviços e diversos níveis. Seis dos sete conselhos de Enfermagem proporcionam um comunicado em destaque na homepage, conforme apresentado, comparavelmente, no Quadro 1.

**Quadro 1. Conselhos e Ações de Comunicação Estratégica**

Conselho	Chamada na <i>homepage</i>	Link Específico sobre COVID-19
COREN-AC	Não houve chamada	<a href="http://ac.corens.portalcofen.gov.br">http://ac.corens.portalcofen.gov.br</a>
COREN-AP	“Enfermagem: Juntos no Combate ao Covid-19”	<a href="https://www.coren-ap.gov.br/enfermagem-juntos-no-combate-ao-covid-19_3323.html">https://www.coren-ap.gov.br/enfermagem-juntos-no-combate-ao-covid-19_3323.html</a>
COREN-AM	Não houve chamada	<a href="https://corenam.gov.br">https://corenam.gov.br</a>

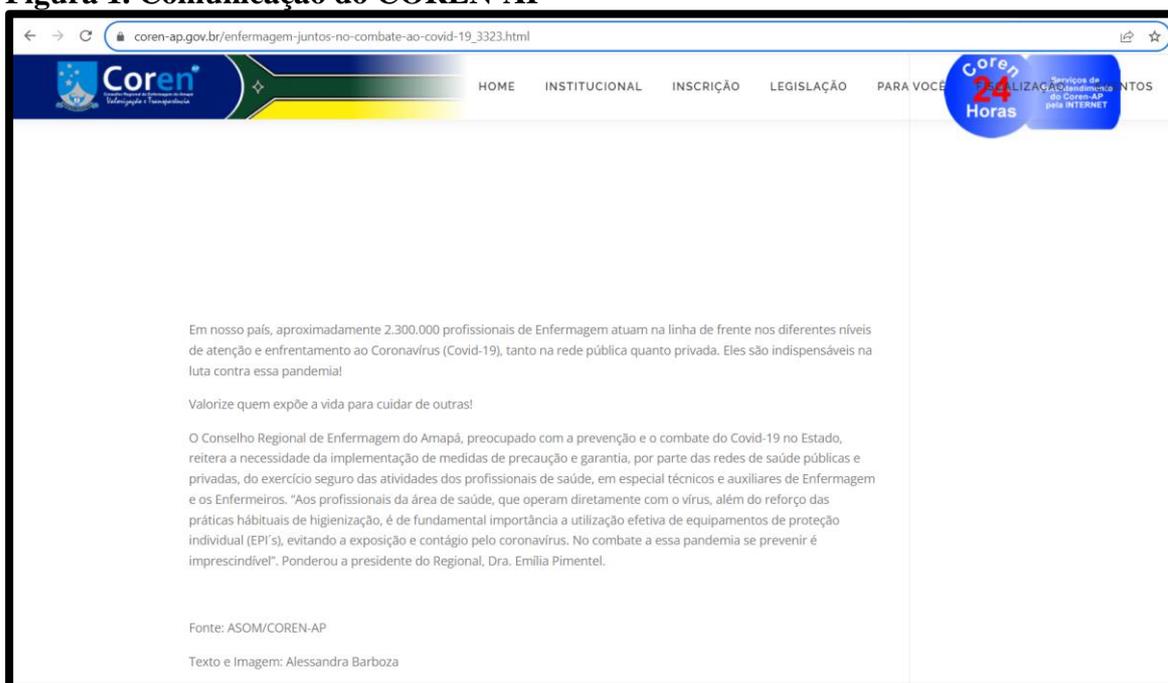
<b>COREN-RO</b>	“Cofen publica nota oficial sobre a Medida Provisória 927”	<a href="http://ro.corens.portalcofen.gov.br/cofen-publica-nota-oficial-sobre-a-medida-provisoria-927_11061.html">http://ro.corens.portalcofen.gov.br/cofen-publica-nota-oficial-sobre-a-medida-provisoria-927_11061.html</a>
<b>COREN-RR</b>	“RESOLUÇÃO COFEN Nº 0631/2020”	<a href="http://www.corenrr.com.br/resolucao-cofen-no-0631-2020_4761.html">http://www.corenrr.com.br/resolucao-cofen-no-0631-2020_4761.html</a>
<b>COREN-TO</b>	“Cofen publica nota técnica sobre o coronavírus”	<a href="http://www.corentocantins.org.br/cofen-publica-nota-tecnica-sobre-o-coronavirus/">http://www.corentocantins.org.br/cofen-publica-nota-tecnica-sobre-o-coronavirus/</a>
<b>COREN-PA</b>	“SAIBA UM POUCO MAIS SOBRE O NOVO CORONAVÍRUS”	<a href="http://www.corenpa.org.br/saiba-um-pouco-mais-sobre-o-novo-coronavirus_7746.html">http://www.corenpa.org.br/saiba-um-pouco-mais-sobre-o-novo-coronavirus_7746.html</a>
<b>COREN-ES</b>	“Novo Coronavírus – COVID-19. Informações úteis” <a href="http://www.coren-es.org.br/">http://www.coren-es.org.br/</a>	<a href="http://www.coren-es.org.br/categoria/covid-19">http://www.coren-es.org.br/categoria/covid-19</a>
<b>COREN- MA</b>	“Cofen publica diretrizes para serviços de Enfermagem frente o COVID-19”	<a href="http://www.corenma.gov.br/site2/cofen-publica-diretrizes-para-servicos-de-enfermagem-frente-o-covid-19/">http://www.corenma.gov.br/site2/cofen-publica-diretrizes-para-servicos-de-enfermagem-frente-o-covid-19/</a>
<b>COREN-PI</b>	Não houve chamada	<a href="http://coren-pi.org.br/&gt;">http://coren-pi.org.br/&gt;</a> .
<b>COREN-CE</b>	“DECISÃO COREN/CE Nº 043/2020”	<a href="http://www.coren-ce.org.br/decisao-coren-ce-no-043-2020/">http://www.coren-ce.org.br/decisao-coren-ce-no-043-2020/</a>
<b>COREN-RN</b>	Coren-RN adota medidas de contingência ao Coronavírus (Covid-19)	<a href="https://www.coren.rn.gov.br/noticia.php?id=MTA2MA==">https://www.coren.rn.gov.br/noticia.php?id=MTA2MA==</a>
<b>COREN-PB</b>	Coren PB destaca importância dos profissionais de Enfermagem no combate ao Coronavírus	<a href="http://www.coren.pb.gov.br/coren-pb-destaca-importancia-dos-profissionais-de-enfermagem-no-combate-ao-coronavirus_8573.html">http://www.coren.pb.gov.br/coren-pb-destaca-importancia-dos-profissionais-de-enfermagem-no-combate-ao-coronavirus_8573.html</a>
<b>COREN-PE</b>	“Cofen publica diretrizes para serviços de Enfermagem frente o COVID-19”	<a href="https://www.coren-pe.gov.br/novo/cofen-publica-nota-oficial-sobre-a-medida-provisoria-927_23065.html">https://www.coren-pe.gov.br/novo/cofen-publica-nota-oficial-sobre-a-medida-provisoria-927_23065.html</a>
<b>COREN-AL</b>	Portaria Coren Nº 058/2020	<a href="https://corenalagoas.org.br/portaria-coren-no-058-2020/">https://corenalagoas.org.br/portaria-coren-no-058-2020/</a>
<b>COREN-SE</b>	“Cofen publica nota técnica sobre o coronavírus”	<a href="http://www.coren-se.gov.br/cofen-publica-nota-tecnica-sobre-o-coronavirus_23743.html">http://www.coren-se.gov.br/cofen-publica-nota-tecnica-sobre-o-coronavirus_23743.html</a>
<b>COREN-BA</b>	“Cofen publica diretrizes para serviços de Enfermagem frente o COVID-19”	<a href="http://www.coren-ba.gov.br/cofen-publica-diretrizes-para-servicos-de-enfermagem-frente-o-covid-19_54734.html">http://www.coren-ba.gov.br/cofen-publica-diretrizes-para-servicos-de-enfermagem-frente-o-covid-19_54734.html</a>
<b>COREN-GO</b>	“Cofen publica nota técnica sobre o coronavírus”	<a href="http://www.corengo.org.br/cofen-publica-nota-tecnica-sobre-o-coronavirus_19862.html">http://www.corengo.org.br/cofen-publica-nota-tecnica-sobre-o-coronavirus_19862.html</a>

<b>COREN-MT</b>	“Confira a portaria do Cofen sobre o Coronavírus”	<a href="http://www.coren-mt.gov.br/confira-a-portaria-do-cofen-sobre-o-coronavirus_12565.html">http://www.coren-mt.gov.br/confira-a-portaria-do-cofen-sobre-o-coronavirus_12565.html</a>
<b>COREN-MS</b>	“NOVO CORONAVÍRUS: Informações relevantes para os profissionais de enfermagem”	<a href="http://www.corenms.gov.br/novo-coronavirus-informacoes-relevantes-para-os-profissionais-de-enfermagem_21713.html">http://www.corenms.gov.br/novo-coronavirus-informacoes-relevantes-para-os-profissionais-de-enfermagem_21713.html</a>
<b>COREN-DF</b>	“Cofen publica nota técnica sobre o coronavírus”	<a href="https://www.coren-df.gov.br/site/2020/02/26/cofen-publica-nota-tecnica-sobre-o-coronavirus/">https://www.coren-df.gov.br/site/2020/02/26/cofen-publica-nota-tecnica-sobre-o-coronavirus/</a>
<b>COREN-MG</b>	“Mensagem de uma Enfermeira para todos os profissionais da área”	<a href="https://www.corenmg.gov.br/coronavirus/">https://www.corenmg.gov.br/coronavirus/</a>
<b>COREN-PR</b>	“Que o mundo não se esqueça da importância de nosso trabalho” <a href="https://www.corenpr.gov.br/portal/">https://www.corenpr.gov.br/portal/</a>	<a href="https://www.corenpr.gov.br/portal/noticias/1241-covid-19-estudo-avalia-condicoes-de-trabalho-na-saude">https://www.corenpr.gov.br/portal/noticias/1241-covid-19-estudo-avalia-condicoes-de-trabalho-na-saude</a>
<b>COREN-RJ</b>	<i>Há várias notícias por dia</i> <a href="http://coren-rj.org.br/">http://coren-rj.org.br/</a>	<a href="http://rj.corens.portalcofen.gov.br/relatorios-covid-19">http://rj.corens.portalcofen.gov.br/relatorios-covid-19</a>
<b>COREN-RS</b>	“Nós estamos aqui para sua saúde mental” e “Enfermagem: 24 horas na linha de frente. Da luta pela vida” <a href="https://www.portalcoren-rs.gov.br/">https://www.portalcoren-rs.gov.br/</a>	<a href="https://www.portalcoren-rs.gov.br/index.php?categoria=institucional&amp;pagina=coronavirus">https://www.portalcoren-rs.gov.br/index.php?categoria=institucional&amp;pagina=coronavirus</a>
<b>COREN-SC</b>	“Enfermagem Solidária: Atendimento Emocional para Profissionais da Enfermagem” <a href="http://www.corensc.gov.br/">http://www.corensc.gov.br/</a>	<a href="http://www.corensc.gov.br/2021/03/25/covid-19-estudo-avalia-condicoes-de-trabalho-na-saude/">http://www.corensc.gov.br/2021/03/25/covid-19-estudo-avalia-condicoes-de-trabalho-na-saude/</a>
<b>COREN-SP</b>	“COVID-19: Atualização das Normas Técnicas e Informações Úteis para a Enfermagem” <a href="https://portal.coren-sp.gov.br/">https://portal.coren-sp.gov.br/</a>	<a href="https://portal.coren-sp.gov.br/noticias/covid-19/">https://portal.coren-sp.gov.br/noticias/covid-19/</a>

Com ressaltado no Quadro 1 verifica-se que não houve qualquer tipo de comunicado sobre a pandemia de COVID-19 realizada pelo COREN-AC, COREN-AM e COREN-PI. O COREN-RJ, COREN-AM, COREN-RO, COREN-PE, COREN-AL, COREN-SE, COREN-BA, COREN-GO, COREN-RR, COREN-TO, COREN-PA, COREN-MT e o COREN-DF não constam com uma mensagem dirigida aos profissionais de Enfermagem, entretanto apresenta uma listagem de títulos de reportagens pertinentes ao cenário da pandemia. Já o COREN-SP, COREN-ES, COREN-CE, o COREN-RN e o COREN-MS comunicam estritamente informações úteis e normas técnicas pertinentes ao atendimento durante a pandemia. No entanto, quatro conselhos regionais transmitem conteúdos estrategicamente desenvolvidos com intuito de acolhimento e de suporte aos enfermeiros: COREN-MG, COREN-AP, COREN-PR, COREN-RS, COREN-SC e COREN-PB, como apontadas nas figuras a seguir.

Na Figura 1, o COREN-AP preocupados com a prevenção e combate à Covid-19 no país, reafirmando a necessidade de tomar medidas preventivas e garantir as atividades seguras dos profissionais de saúde, especialmente técnicos, auxiliares de enfermagem e enfermeiros, através das redes de saúde pública e privada.

**Figura 1. Comunicação do COREN-AP**



O COREN – PA traz informações gerais sobre o COVID-19 buscando informar a população em geral sobre o novo Coronavírus, mas também busca trazer a importância da enfermagem neste contexto (Figura 2).

**Figura 2. Comunicação do COREN-PA**



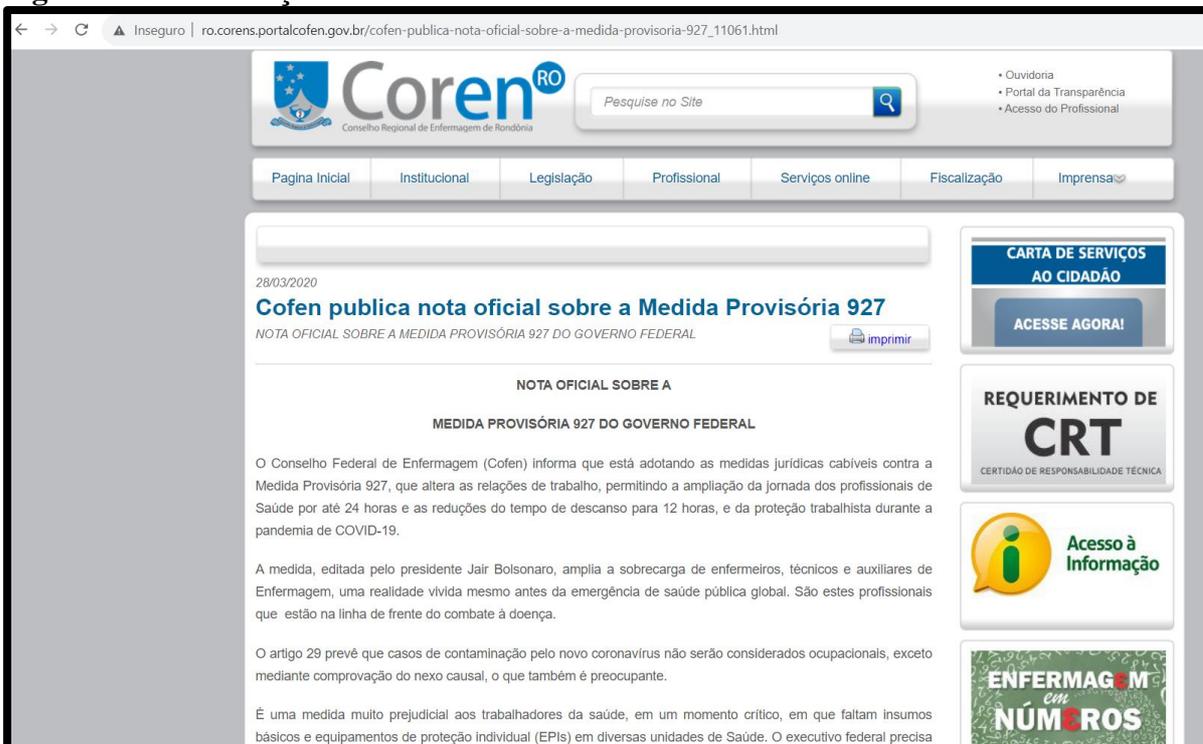
O comunicado do COREN-RR se restringiu a republicação da resolução do COFEN sobre o COVID não fazendo nenhum adendo ao documento (Figura 3).

**Figura 3. Comunicação do COREN-RR**



Na figura 4 verifica-se que o comunicado do COREN-RO se restringiu a republicação da resolução do COFEN sobre o COVID apenas.

**Figura 4. Comunicação do COREN-RO**



Na figura 5 verifica-se que assim como outros CORENs o de Tocantins apenas comunicou a resolução do COFEN em relação ao COVID, mas nenhuma comunicação direcionada aos profissionais de enfermagem.

**Figura 5. Comunicação do COREN-TO**



Na região nordeste verifica-se que o COREN do Maranhão não publicou nota própria, mas sim se dedicou a reproduzir as notas do COFEN publicando além da resolução uma nota sobre as diretrizes para serviços de enfermagem frente a pandemia (Figura 6).

**Figura 6. Comunicação do COREN-MA**



O COREN-PI não fez nenhuma comunicação sobre o COVID nem para a enfermagem nem para a população em geral. Já o COREN-CE publicou a própria decisão sobre a atuação da enfermagem frente a pandemia (Figura 7).

**Figura 7. Comunicação do COREN-CE**



Assim como no caso supracitado o COREN-RN também publicou nota própria sobre as ações da enfermagem no combate a pandemia de COVID-19 e da necessidade de adoção de medidas para combater a sua propagação, está implantando uma série de ações que visam tanto minimizar os riscos de contágio (Figura 8).

**Figura 8. Comunicação do COREN-RN**



O COREN-PB publicou nota falando sobre a pandemia de COVID-19, bem como, neste documento salientou a importância dos profissionais de enfermagem no combate da pandemia (figura 9).

**Figura 9. Comunicação do COREN-PB**

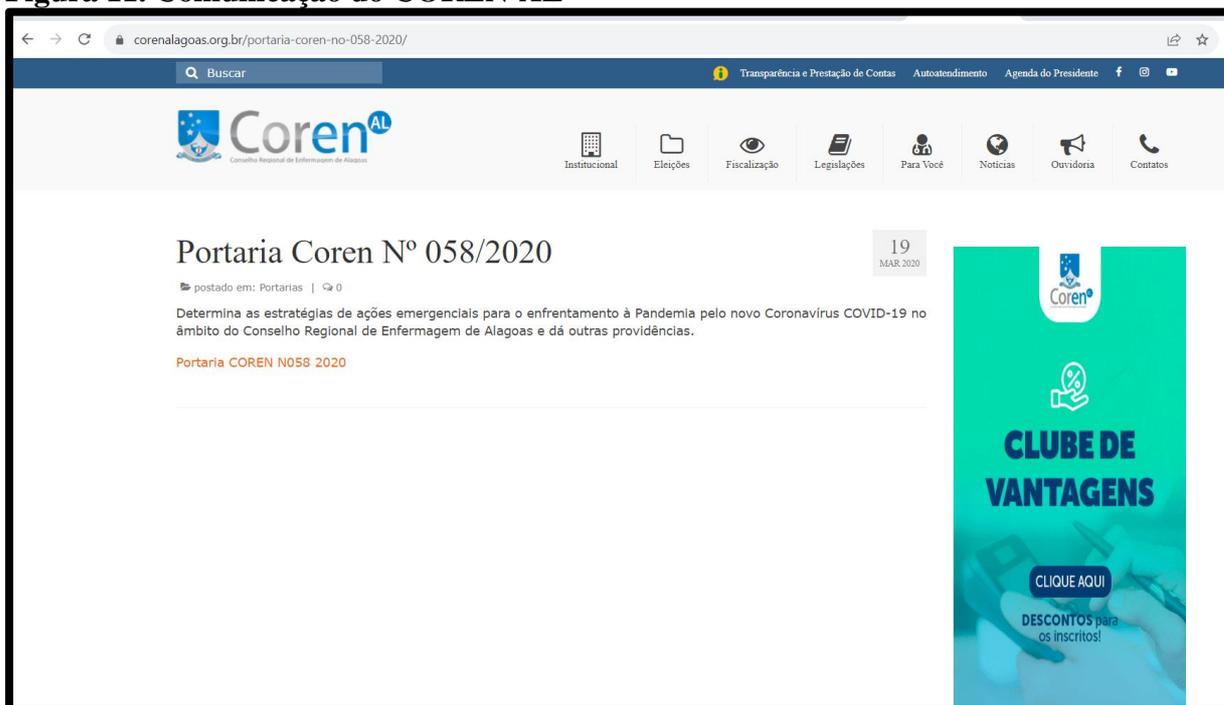


O COREN-PE, o COREN- AL, COREN-SE e COREN-BA assim como muitos outros conselhos se restringiram a publicar a resolução do COFEN sem publicar material próprio tanto para a comunidade como para os profissionais de enfermagem (Figuras 10 a 13).

**Figura 10. Comunicação do COREN-PE**



**Figura 11. Comunicação do COREN-AL**



**Figura 12. Comunicação do COREN-SE**



Na região centro oeste o COREN- GO, o COREN-MT, o COREN-MS e o COREN-DF publicaram apenas a resolução do COFEN sem publicar material próprio (Figuras 14 a 16).

**Figura 13. Comunicação do COREN-BA**



**Figura 14. Comunicação do COREN-GO**



Figura 15. Comunicação do COREN-MT



Figura 16. Comunicação do COREN-MS



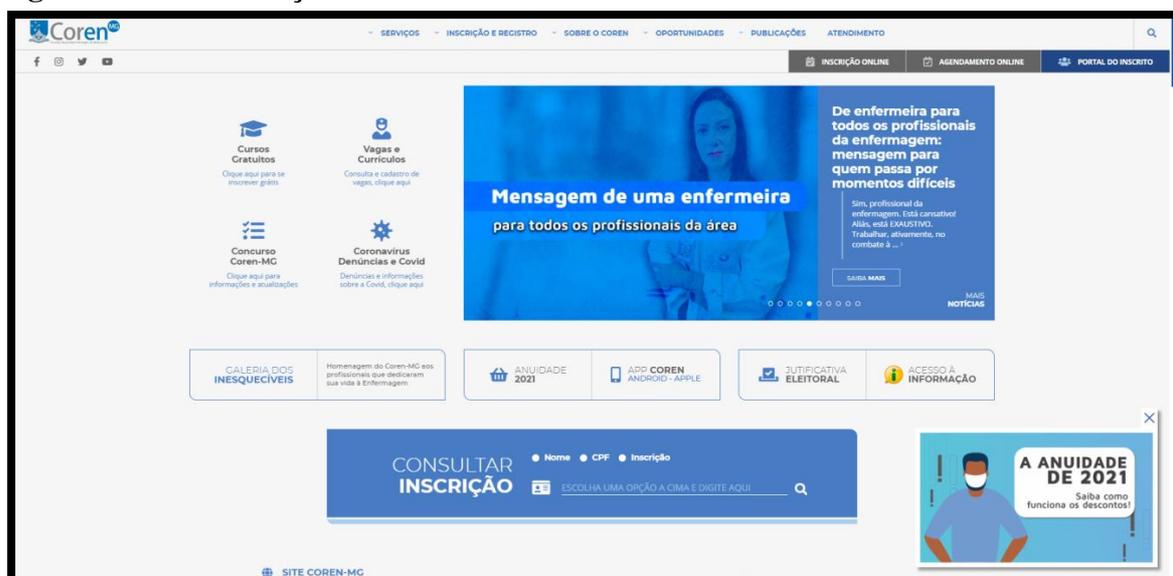
Já o COREN-MS considerando o papel do Conselho Regional de Enfermagem de Mato Grosso do Sul na sociedade e o cenário epidemiológico desenhado pelo novo coronavírus (COVID-19), nos dirigimos aos profissionais da Enfermagem para prestar as seguintes informações (Figura 17).

**Figura 17. Comunicação do COREN-MS**



O COREN-MG traz informações gerais sobre coronavírus; esclarecimentos e orientações sobre a COVID-19; informações técnicas para profissionais de Enfermagem e documentos técnicos; ações do COREN-MG para enfrentamento da pandemia de COVID-19 (vídeos e áudios) e notícias sobre ações do COREN-MG no combate ao coronavírus e em defesa da Enfermagem.

**Figura 18. Comunicação do COREN-MG**



Já o *website* do COREN-PR, apresentado no Figura 19, traz estudos que avaliam as condições de trabalho dos profissionais na pandemia; orientações do uso de EPIs; atualização sobre a doença; medidas de prevenção e controle; notas técnicas e orientações sobre atendimento.

Figura 19. Comunicação do COREN-PR



A seguir, o website do COREN-RS apresenta um banner dinâmico, com duas mensagens específicas sobre a pandemia (Figura 20 e 21).

Figura 20. Comunicação do COREN-RS



Ainda, o COREN-RS indica estudos que avaliam condições de trabalho na saúde; trabalho da Unicamp realizando pesquisa sobre saúde mental em tempos de COVID, também a relação com a saúde da mulher e a difícil realidade dos enfermeiros frente a pandemia.

Figura 21. Comunicação do COREN-RS



Já o COREN- SC traz pesquisas sobre avaliação das condições de trabalho; orientações para vacina contra a doença; pesquisas sobre a pandemia em momento crítico exigindo ações em defesa dos profissionais; gratificação, valorização, respeito e apoio aos profissionais de enfermagem e garantia de segurança aos profissionais na atuação e em proteção à suas vidas.

Figura 22. Comunicação do COREN-SC



O COREN-SP enfatiza a atualização da ANVISA para a Nota Técnica sobre medidas de prevenção e controle durante a assistência à COVID; realiza atualização sobre as Diretrizes para combate ao novo coronavírus, as quais incluem mudanças na indicação de uso de EPIs, levando em consideração a mudança na orientação da Organização Mundial de Saúde e o avanço da infecção no Brasil; cita também a importância da capacitação para combate à doença; traz orientação de como conviver com familiares com COVID-19. Uma inovação tecnológica observada no *website* do COREN-SP, há um redirecionamento à uma página específica sobre

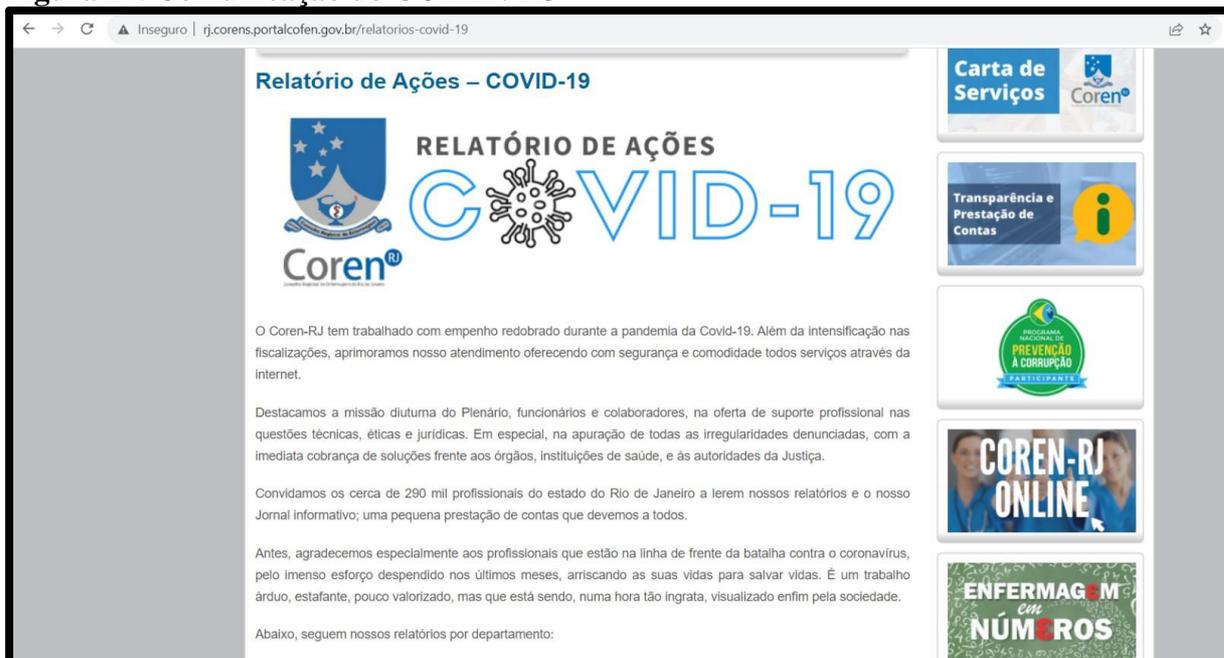
a fiscalização, com um recurso de inteligência artificial para atendimento via bate-papo, como pode ser visualizado no canto inferior da página na Figura 23, a seguir.

**Figura 23. Atendimento Digital do COREN-SP**



O COREN-RJ não enviou informações aos profissionais de enfermagem, mas listou títulos de relatórios relacionados à situação da pandemia, mas se deteve em informar a população sobre as ações tomadas durante a pandemia de COVID-19 a fim de conter o surto (Figura 24).

**Figura 24. Comunicação do COREN-RJ**



Como pode ser verificado na figura 25 o COREN-ES deteve-se em comunicar com rigor as informações úteis e as normas técnicas relacionadas ao atendimento durante a epidemia, não havendo comunicados direcionados aos enfermeiros.

Figura 25: Comunicação do COREN-ES



A seguir na Figura 26, a *homepage* do COFEN pode ser observada como um portal diversificado de notícias com uma aba específica no canto superior esquerdo (em vermelho) sobre COVID-19.

Figura 26. Homepage do CONSELHO FEDERAL DE ENFERMAGEM (COFEN)



Como se pode observar, na área inferior chamada de Destques, há conteúdo exclusivo sobre para denúncias de práticas durante a vacinação. Na parte direita da página, percebe-se um *banner* dinâmico com variados assuntos referente ao momento da crise sanitária e possíveis

engajamentos com os profissionais. Ainda, há um *chat* no canto inferior do lado direito como linha direta de atendimento para enfermeiros com problemas de saúde mental.

Observa-se que os resultados evidenciam que os Conselhos não estavam preparados para uma situação de pandemia e que necessitaria de uma padronização entre eles para uma melhor comunicação e divulgação direcionada aos profissionais da enfermagem.

## CONSIDERAÇÕES FINAIS

Esse estudo qualitativo analisou as ações digitais de comunicação estratégica digital à luz da responsabilidade social de Conselhos de Enfermagem do Brasil, relacionadas com o COVID-19. Espera-se contribuir com o debate sobre as potencialidades da comunicação estratégica nas ações de apoio e suporte aos enfermeiros, assim como a gestão pública em geral, durante a pandemia.

Dos 27 CORENs, 24 reuniram em seus *websites* informações importantes para os profissionais de enfermagem no enfrentamento e prevenção da COVID-19, as quais são atualizadas diariamente percebidas como dimensões estratégicas da comunicação comunitária e de cidadania. No entanto, sem uma padronização comunicacional no formato, no conteúdo e na proposta de responsabilidade social, sendo que não houve qualquer tipo de comunicado sobre a pandemia de COVID-19 realizada pelo COREN-AC, COREN-AM e COREN-PI.

Os COREN-RJ, COREN-AM, COREN-RO, COREN-PE, COREN-AL, COREN-SE, COREN-BA, COREN-GO, COREN-RR, COREN-TO, COREN-PA, COREN-MT e o COREN-DF não constam com uma mensagem dirigida aos profissionais de Enfermagem, entretanto apresentam uma listagem de títulos de reportagens pertinentes ao cenário da pandemia o que podemos caracterizar como o eixo de publicações informativas. Já o COREN-SP, COREN-ES, COREN-CE, COREN-RN e o COREN-MS comunicam estritamente informações úteis e normas técnicas pertinentes ao atendimento durante a pandemia o que podemos categorizar como eixo das informações assistenciais. No entanto, quatro conselhos regionais transmitem conteúdos estrategicamente desenvolvidos com intuito de acolhimento e de suporte aos enfermeiros: COREN-MG, COREN-AP, COREN-PR, COREN-RS, COREN-SC e COREN-PB, portanto, se encaixam no eixo de informações motivacionais.

Os resultados demonstram que alguns conselhos regionais comunicam mensagens estrategicamente criadas para acolhimento e suporte aos enfermeiros. Poucos conselhos publicam informações úteis e normas técnicas constantemente sobre questões atuais referente à pandemia. Aplicação da caixa de diálogo (*live chat*) utilizado na pesquisa de Humerezet *et al.* (2020) no site oficial do COFEN pode ser uma alternativa disponibilizada aos demais COFENs, assim como iniciativas para engajamento entre os profissionais, com foco em programas e ações de valorização profissional (SOUZA *et al.*, 2019) em plataformas digitais, sejam *websites* ou aplicativos.

Quanto às limitações teóricas desse estudo, entende-se que a literatura sobre o campo do conhecimento das duas palavras-chaves ‘responsabilidade social’ e ‘comunicação estratégica digital’ poderiam ter sido expandidas conceitualmente com inserção de outros autores e referências de estudos anteriores na área da saúde; o limite de páginas não permitiu tal aprimoramento teórico. Já as limitações metodológicas, entende-se que as unidades de análises poderiam ser mapeadas nas cinco regiões do Brasil e adicionar apreciações de um período específico com base em um cronograma comparativo-analítico.

Quanto às recomendações para estudos futuros, sugere-se incluir as seguintes questões: Como o COFEN pode orientar ações comunicacionais aos propósitos da responsabilidade social? Deve seguir como ações nacionais ou regionalizadas? Há necessidade de uma padronização das ações e estratégias de conteúdos e/ou mensagens, que sejam informativas, assistenciais e motivacionais?

A contribuição prática desse estudo orienta o gerenciamento no domínio da comunicação estratégica digital aportadas para o terceiro setor e para a cidadania: COFEN enquanto órgão legislador e direcionador e aos CORENs, com intuito de aprimorar a assistência de enfermagem em cenários como essa pandemia atual. Em relação à contribuição teórica da pesquisa, ressalta-se que o estudo colabora para estudos interseccionais entre a comunicação e a enfermagem com escopo da responsabilidade social planejados e executados para o terceiro setor no âmbito de fomentarem estratégias e fortalecerem ações para políticas públicas em prol da saúde e do bem-estar desses relevantes profissionais na linha de frente perante essa crise sanitária global.

Recomenda-se uma configuração comunicacional estratégica de um modelo mais padronizado, operado via conteúdos específicos e programas multiníveis em âmbito nacional, planejado, integrado e coordenado com os conselhos de todos os Estados do país, entretanto adaptados de acordo com as ocorrências locais, as condições econômicas e diferenciais culturais do Brasil. O estudo contribui para reflexões sobre interações teóricas e práticas do papel do potencial gerencial das multiesferas da Administração Pública no domínio dos serviços da Saúde atrelando as disciplinas complementares – Comunicação e Enfermagem – para fomentar e ampliar políticas públicas.

## REFERÊNCIAS

ALVES, Julio Cesar Rabêlo; FERREIRA Mayana Bonfim. Covid-19: Reflexão da atuação do enfermeiro no combate ao desconhecido. **Enfermagem em Foco**, v.11, n.1, p.74-77, 2020.

AMERICAN NURSES ASSOCIATION (ANA). Covid-19 Notice. Disponível em: <https://www.nursingworld.org/>

BELARMINO Adriano da Costa; RODRIGUES Maria Eunice Nogueira Galeno; ANJOS, Saiwori de Jesus Silva Bezerra dos; FERREIRA JÚNIOR, Antônio Rodrigues. Práticas colaborativas em equipe de saúde diante da pandemia de COVID-19. **Revista Brasileira de Enfermagem**, v.73, 2020.

BRITISH NURSING ASSOCIATION (BNA). News. Disponível em: <https://www.bna.co.uk/>

BRITO, Léinha Lacerda; SIMONVIL, Sophonie; GIOTTO, Ani Cátia. Autonomia do profissional diante da covid-19: revisão integrativa. **Revista Iniciação Científica e Extensão**, v.2. n.2, p.420- 37, 2020.

BROMLEY, Dennis. An examination of issues that complicate the concept of reputation in business studies. **International Studies of Management & Organization**, v.32, n.3, p.65-81, 2002.

CESCA, Cleuza G. Gimenez. **Relações Públicas e suas interfaces**. Summus Editorial, 2006a.

CESCA, Cleuza G. Gimenez. **Relações Públicas para o Terceiro Setor**. Editora Alínea, 2017.

CESCA, Cleuza G. Gimenez. The role of Public Relations on organizations s social responsibility actions. **Comunicação & Informação**, v.9, n.2, 2006b.

**COFEN.** Enfermeiras na linha de frente contra o Coronavírus. 2020b. Disponível em: [http://www.cofen.gov.br/enfermeiras-na-linha-de-frente-contra-o-coronavirus\\_78016.html](http://www.cofen.gov.br/enfermeiras-na-linha-de-frente-contra-o-coronavirus_78016.html). Acesso em 25 de março de 2020.

**COFEN.** Nota Técnica 01/2020 – orientações sobre o novo Coronavírus (COVID-19). 2020a. Disponível em: <http://www.cofen.gov.br/>

**COFEN.** Covid-19: Estudo avalia condições de trabalho na Saúde, 2021b. Disponível em: [http://www.cofen.gov.br/covid-19-estudo-avalia-condicoes-de-trabalho-na-saude\\_85928.html](http://www.cofen.gov.br/covid-19-estudo-avalia-condicoes-de-trabalho-na-saude_85928.html)

**CONSELHO FEDERAL DE ENFERMAGEM (COFEN).** Brasil perde ao menos um profissional de saúde a cada 19 horas para a Covid, 2021a. Disponível em: [http://www.cofen.gov.br/brasil-perde-ao-menos-um-profissional-de-saude-a-cada-19-horas-para-a-covid\\_85778.html](http://www.cofen.gov.br/brasil-perde-ao-menos-um-profissional-de-saude-a-cada-19-horas-para-a-covid_85778.html)

**COREN ACRE.** Disponível em: <http://ac.corens.portalcofen.gov.br/>. Acesso em: 23 ago. 2023.

**COREN-ALAGOAS.** Disponível em: <https://corenalagoas.org.br/>. Acesso em: 25 de março de 2020.

**COREN AMAPÁ. Enfermagem: Juntos no Combate ao Covid-19.** Disponível em: <https://www.coren-ap.gov.br/> Acesso em: 25 de março de 2020.

**COREN AMAZONAS.** Disponível em: <https://corenam.gov.br/>. Acesso em: 25 de março de 2020.

**COREN BAHIA.** Disponível em: <http://www.coren-ba.gov.br/>. Acesso em: 25 de março de 2020.

**COREN CEARÁ.** Disponível em: <http://www.coren-ce.org.br/>. Acesso em: 25 de março de 2020.

**COREN DISTRITO FEDERAL.** Disponível em: <https://www.coren-df.gov.br/>. Acesso em: 25 de março de 2020.

**COREN ESPIRITO SANTO.** Disponível em: <http://www.coren-es.org.br/> Acesso em: 25 de março de 2020.

**COREN GOIAS.** Disponível em: <http://www.corengo.org.br/>. Acesso em: 25 de março de 2020.

**COREN MATO GROSSO.** Disponível em: <http://www.coren-mt.gov.br/>. Acesso em: 25 de março de 2020.

**COREN MATO GROSSO DO SUL.** Disponível em: <http://www.corenms.gov.br/>. Acesso em: 25 de março de 2020.

**COREN MARANHÃO.** Disponível em: <<http://www.corenma.gov.br/site2>>. Acesso em: 25 de março de 2020.

**COREN MINAS GERAIS.** Disponível em: <https://www.corenmg.gov.br/>. Acesso em: 25 de março de 2020.

**COREN PARÁ.** Disponível em: <<http://www.corenpar.org.br/>>. Acesso em: 25 de março de 2020.

**COREN PARAÍBA.** Disponível em: <<http://www.corenpb.gov.br/>>. Acesso em: 25 de março de 2020.

**COREN PARANÁ.** Disponível em: <https://corenpr.gov.br/portal/>. Acesso em: 25 de março de 2020.

**COREN PERNAMBUCO.** Disponível em: <<https://www.coren-pe.gov.br/>>. Acesso em: 25 de março de 2020.

**COREN PIAUÍ.** Disponível em: <<http://coren-pi.org.br/>>. Acesso em: 25 de março de 2020.

**COREN RIO DE JANEIRO.** Disponível em: <http://www.coren-rj.org.br/> Acesso em: 25 de março de 2020.

**COREN RIO GRANDE DO NORTE.** Disponível em: <<https://www.coren.rn.gov.br/>>. Acesso em: 25 de março de 2020.

**COREN RIO GRANDE DO SUL.** Disponível em: <https://www.portalcoren-rs.gov.br/> Acesso em: 25 de março de 2020.

**COREN RONDÔNIA.** Disponível em: <<http://ro.corens.portalcofen.gov.br/>>. Acesso em: 25 de março de 2020.

**COREN RORAIMA.** Disponível em: <http://www.corenrr.com.br/>. Acesso em: 25 de março de 2020.

**COREN SANTA CATARINA.** Disponível em: <https://www.corensc.gov.br/> Acesso em: 25 de março de 2020.

**COREN SÃO PAULO.** Disponível em: <https://portal.coren-sp.gov.br/> Acesso em: 25 de março de 2020.

**COREN SERGIPE.** Disponível em: <<http://www.coren-se.gov.br/>>. Acesso em: 25 de março de 2020.

**COREN TOCANTINS.** Disponível em: <<http://www.corentocantins.org.br/>>. Acesso em: 25 de março de 2020.

FAHEY, Linda; LOPEZ, Karen Dunn; YAO, Yingwei; WILKIE, Diana. Evidence for the existing American Nurses Association-recognized standardized nursing terminologies: A systematic review. **International Journal of Nursing Studies**, v.51, n.8, p.1160-1170, 2014.

FELIPE, Carolina Alves. Valorização da Enfermagem no Enfrentamento da COVID-19. **Global Academic Nursing Journal**.v.1, n 2, 2020.

FLICK, Uwe. Qualidade na pesquisa qualitativa. In: **Qualidade na pesquisa qualitativa**, pp. 196-196. 2009.

FORTE, Elaine Cristina Novatzki; PIRES, Denise Elvira Pires de. Nursing appeals on social media in times of coronavirus. **Revista Brasileira de Enfermagem**, v.7, p.1-7, 2020.

GIL, Antonio Carlos; LICHT, René Henrique Götz; SANTOS, B. R. M. S. Por que fazer pesquisa qualitativa em saúde. **Caderno de Pesquisa em Ciências da Saúde**, v.1, n.2, p.5-19, 2006,

GLARE, Peter G.W. **Oxford Latin Dictionary**. 1968.

GODOY, Arilda Schmidt. Pesquisa qualitativa: tipos fundamentais. **Revista de Administração de Empresas**, v.35, n.3, p.20-29, 1995.

GÓES, Ilza Pereira Santos; TORES, Regiane Cristina; ALMEIDA, Denize Alves de; ROSA, Walisete de Almeida Godinho; MARIUTTI-ZEFERINO, Mariana Gondim. Ocorrência da Síndrome de Burnout em enfermeiros das Unidades de Saúde da Família no município de São Sebastião do Paraíso–MG. **Revista de Iniciação Científica da Libertas**, v.2, n.1, p.65-62, 2016.

GRUNIG, James E.; HUNT, Todd Terrance. **Managing Public Relations**. Holt, Rinehartand Winston, 1984.

HEATH, Robert; JOHANSEN, Winni. Strategic communication. **The International Encyclopedia of Strategic Communication**, p.1-24, 2018.

HUMEREZ, Dorisdaia Carvalho; OHL, Rosali Isabel Barduchi; SILVA; Manoel Carlos Neri da. Saúde mental dos profissionais de enfermagem do brasil no contexto da pandemia covid-19: ação do conselho federal de enfermagem. **Cogitare Enfermagem**, v.25, 2020.

KUNSCH, Margarida M. Krohling. A comunicação estratégica nas organizações contemporâneas. **Media& Jornalismo**, v.18, n.33, p.13-24, 2018.

KUNSCH, Margarida M. Krohling. Comunicação organizacional na era digital: contextos, percursos e possibilidades. **Signo y Pensamiento**, v. XXVI, n.51, p. 38-51, 2007.

KUNSCH, Margarida M. Krohling. Gestão integrada da comunicação organizacional e os desafios da sociedade contemporânea. **Comunicação & Sociedade**, v.32, p.45-67, 1999.

KUNSCH, Margarida Maria Krohling. Comunicação Organizacional: contextos, paradigmas e abrangência conceitual. **Matrizes**, v. 8, n. 2, p. 35-61, 2014.

MACHADO, Maria Helena; KOSTER, Isabella; Filho, Wilson Aguiar; WERMELINGER, Mônica Carvalho de Mesquita Werner; FREIRE, Neyson Pinheiro; PEREIRA, Everson Justino.

Mercado de trabalho e processos regulatórios – Enfermagem no Brasil. **Ciência & Saúde Coletiva**, v.25, n.1, 2019.

MARCHIORI, Marlene; BULGACOV, Sergio. Strategy as communicational practice in organizations. **International Journal of Strategic Communication**, v.6, n.3, p.199-211, 2012.

MARIUTTI, Fabiana. Public Relations Role and the Communication Management Field in Brazil. In: Ralph Tench and Stephen Waddington. (Org.). In: **Exploring Public Relations and Management Communication**. 5th ed. London: Pearson Education, 2020, p.116-117.

MARIUTTI, Fabiana. Role of the Public Relations Practitioner: Public Relations in Brazil. In: Tench, R. and Yeomans, L. (Org.). In: **Exploring Public Relations**. 4<sup>th</sup> ed. Harlow: Pearson Education, 2017, p. 111-143.

MENDOZA-PARRA, Sarah; PARAVIC-KLIJN, Tatiana; MUÑOZ-MUÑOZ, Ana María; BARRIGA, Omar A.; JIMÉNEZ-CONTRERAS, Evaristo. Visibility of Latin American nursing research (1959–2005). **Journal of Nursing Scholarship**, v.41, n.1, p.54-63, 2009.

NUNES, Maurício Rouvel. A atuação do enfermeiro em unidade de terapia intensiva na pandemia de COVID-19: relato de experiência. **Revista Eletrônica Acervo Saúde**, v.12, n.11, 2020.

**Ordem dos Advogados do Brasil - OAB**. Terceiro Setor, 2005. Disponível em: <https://www.oabsp.org.br/comissoes2010/gestoes-antiores/direito-terceiro-setor/artigos/terceiro-setor-identificando-suas-organizacoes-e-propondo-um-novo-um-conceito-dr.-rodrigo-mendes-pereira>

SAAD, Elizabeth. A comunicação das organizações diante de públicos, esfera pública e opinião pública: como as plataformas sociais digitais se encaixam nisso? **Organicom**, v.17, n.33, 39-48, 2020.

SILVESTRIN, Celsi Brönstrup. Relações Públicas e Comunicação Organizacional em discussão. **Organicom**, 6, no. 10 P. 83-88, 2009.

SOUZA, Wellyson; MAYARA, Ianne; MAYK, Andeson; MAYNNARD, Thalys; SILVA, Gerson; LIRA, Adriana. Percepção dos Profissionais de Enfermagem sobre o seu Conselho de classe." **Enfermagem em Foco**, v.10, n.6, p.16-20, 2019.

TASTAN, Sevinc; LINCH, Graciele; KEENAN Gail; STIFTER, Janet; MCKINNEY, Dawn; TENCH, Ralph; WADDINGTON, Stephen. **Exploring Public Relations and Management Communication**. 5th Edition, Pearson Higher Education, 2020.

TENCH, Ralph; YEOMANS, Liz. **Exploring Public Relations: global strategic communication**. Pearson Higher Education, 2017.

**WORLD HEALTH ORGANIZATION (WHO)**. Director - General's opening remarks at the media briefing on COVID-19, 2020. Disponível em: <https://www.who.int/dg/speeches/detail/who-director-general-s-opening-remarks-at-the-media-briefing-on-covid---3-march-2020>. Acesso em 25 de março de 2020.