Análisis de contenido utilizando webQDA en el estudio de la comunicación de riesgos durante el COVID-19: El caso de Nueva Zelanda

Content Analysis Using Webqda in the Study of Risk Communication During COVID-19: The Case of New Zealand

Henny Luz Heredia Martínez ¹ https://orcid.org/0000-0002-4609-048 Elizabeth Artmann ² https://orcid.org/0000-0002-8690-5964

^{1,2} Escola Nacional de Saúde Pública Sérgio Arouca Fundação Oswaldo Cruz, Brasil

Resumen:

Introducción: La Salud Global afronta uno de los mayores retos de la historia para controlar la propagación del COVID-19, cuya principal característica es la velocidad de contagio. Paralelamente, la pandemia y la respuesta han ido acompañadas de una enorme infodemia: el exceso de información (precisa o no). La comunicación de riesgos es un componente fundamental de cualquier respuesta de emergencia. Objetivo: Analizar los componentes de la comunicación de riesgos que sustentaron la experiencia desarrollada en Nueva Zelanda para la respuesta al COVID-19. Metodología: Investigación cualitativa, que busca entender cuáles y cómo fueron utilizados los componentes de la comunicación de riesgos en su contexto histórico-social, y por medio de sus registros, se procuró develar su efecto en el control del COVID-19 en Nueva Zelanda. El corpus de análisis fue constituido por 7 videos de acceso libre y 19 publicaciones del sitio web oficial del gobierno de Nueva Zelanda con declaraciones realizadas por la Primera Ministra Jacinda Ardern, durante el período de marzo/diciembre 2020. Todo el corpus documental fue sujeto al análisis de contenido utilizando webQDA. Resultados: Todos los componentes de la comunicación de riesgos sugeridos por la OMS fueron considerados en la experiencia de Nueva Zelanda, con un fuerte enfoque de participación de la comunidad/diversos actores y promoción de la solidaridad como valor central de la sociedad neozelandesa, a través del uso de mensajes claros y consistentes. La estrategia de comunicación dio relevancia a las decisiones basadas en la mejor evidencia científica, con una marcada promoción de las intervenciones no farmacológicas. Conclusiones. La investigación cualitativa y los CAQDAS como el webQDA son herramientas fundamentales para el estudio de temas relevantes como la comunicación de riesgos, con énfasis en el discurso político y sus implicaciones en el desarrollo de estrategias para controlar el COVID-19 y la infodemia.

Palabras-clave: Covid-19; Comunicación de Riesgos; Infodemia; Análisis de Contenido; Nueva Zelanda; webQDA.

Abstract:

Introduction: Global Health is facing one of the greatest challenges in history to control the spread of COVID-19, whose main characteristic is the speed of contagion. At the same time, the pandemic and the response have been accompanied by an enormous infodemia: the excess of information (accurate or not). Risk communication (CR) is a critical component of any emergency response. Objective: to analyze the components of the CR that supported the experience developed in New Zealand for the response to COVID-19. Methodology: Qualitative research, which seeks to understand which and how the components of risk communication were used in their historical-social context, and through their records, we sought to reveal its effect on COVID-19 control in New Zealand. The corpus of analysis was constituted by 7 open-access videos and 19 publications from the official website of the New Zealand government with statements made by Prime Minister Jacinda Ardern, during the period March/December 2020. The entire documentary corpus was subjected to content analysis using webQDA. Results: All components of risk communication suggested by WHO were considered in the New Zealand experience, with a strong focus on community/diverse actors' involvement and promotion of solidarity as a core value of New Zealand society, through the use of clear and consistent messaging. The communication strategy gave relevance to decisions based on the best scientific evidence, with a marked promotion of non-pharmacological interventions. Conclusions: Qualitative research and CAQDAS such as webQDA are fundamental tools for the study of relevant topics such as risk communication, with emphasis on political speech and its implications in the development of strategies to control COVID-19 and the infodemic.

Keywords: Covid-19; Risk Communication; Infodemia; Content Analysis; New Zealand; webQDA.

Envío: 18/03/2021

Aceptación: 28/04/2021

1 Introducción

La Salud Global afronta uno de los mayores retos de la historia para controlar la propagación del coronavirus (SARS-Cov-2- COVID-19), cuya principal característica es la velocidad de contagio. La pandemia del COVID-19 declarada en marzo de 2020 por la Organización Mundial de la Salud (OMS, 2020a), llegó acompañada de una 'infodemia' masiva (World Health Organization, 2020c) definida como una sobreabundancia de información (precisa o no) que dificulta que las personas encuentren fuentes confiables para tomar decisiones informadas (World Health Organization, 2020c). Este fenómeno tiene un mayor impacto en la era de las redes sociales porque el volumen de informaciones se multiplica exponencialmente (Zarocostas, 2020), llegando en

segundos a gran parte de la población mundial (World Health Organization, 2020b) y con limitados controles para la difusión de información/desinformación.

La OMS estableció la Red de Información sobre Epidemias (EPI-WIN) (Zarocostas, 2020), un área estratégica que busca la "simplificación del conocimiento" a través de mensajes útiles, prácticos y comprensibles, que consideren las necesidades de las poblaciones vulnerables y que contribuyan al cambio del comportamiento masivo, aspecto central en la respuesta al COVID-19 (World Health Organization, 2020b, 2020a).

Dentro de las medidas de mitigación del COVID-19 utilizadas en los países destacan:

- Intervenciones no farmacológicas (Anderson et al., 2020; Garcia & Duarte, 2020; Han et al., 2020): correcto lavado de manos; uso de mascarilla; distanciamiento social (incluyendo aislamiento de los casos, cuarentena a los contactos y práctica voluntaria de no frecuentar lugares para evitar aglomeraciones); limpieza de los espacios y superficies de forma rutinaria; restricción del funcionamiento de escuelas, universidades, establecimientos comerciales que prestan servicios no esenciales, eventos y transporte público.
- Políticas sociales para enfrentar la pandemia con reducción de daños (Han et al., 2020): estas incluyen estrategias de solidaridad social diferenciadas para generar condiciones que permitan a las poblaciones más vulnerables poder cumplir con el distanciamiento social.
- Preparación de los servicios de salud y la regulación de los recursos críticos (Anderson et al., 2020; Han et al., 2020): con la finalidad de aumentar el acceso a pruebas, rastreo y control de los casos a través de la Atención Primaria de Salud; garantizar la atención de los pacientes COVID-19 en instalaciones adecuadas; preparar y proteger a los profesionales de la salud; garantizar la continuidad del cuidado de los pacientes con otras patologías; entre otros.
- Comunicación transparente (Anderson et al., 2020; Garcia & Duarte, 2020; Han et al., 2020; World Health Organization, 2020a): aspecto fundamental para que la población/sociedad civil conozca los riesgos y las decisiones que se están tomando en tiempo real, según las mejores evidencias disponibles. Esto promueve la confianza de la población y su participación activa en la protección.

Este conjunto de medidas ha implicado altos costos políticos y económicos como sacrificios personales (Calheta et al., 2020). Su materialización e impacto varían de un país a otro y la estrategia de comunicación utilizada ha sido central para garantizar la adhesión informada de la población, así como la efectividad de las medidas (Anderson et al., 2020; Han et al., 2020).

Para la OMS (2020b), la comunicación para la salud es una de las herramientas esenciales durante las emergencias en salud pública. Específicamente, la comunicación de riesgos tiene como objetivo mitigar, aliviar y gestionar los riesgos potenciales (Betsch, 2020). Es un componente fundamental de cualquier respuesta de emergencia, porque las intervenciones más importantes y efectivas son las que permiten comunicar de manera proactiva lo que se sabe y se desconoce, así como lo que se está haciendo para obtener más información, con el fin último de salvar vidas y minimizar las consecuencias adversas (World Health Organization, 2020d).

En la comunicación de riesgos las opiniones de científicos y expertos técnicos son cruciales, aunque se basa esencialmente en el conocimiento actual y en mensajes rutinarios, estructurados, controlados y sistemáticos (Betsch, 2020; Heymann & Shindo, 2020).

Una comunicación de riesgos efectiva debe incluir los siguientes componentes (Organización Mundial de la Salud, 2005; World Health Organization, 2017, 2020d, 2020a): confianza y credibilidad; anuncios tempranos; transparencia; involucramiento de la comunidad y planificación con tiempo. A pesar de que la comunicación de riesgos abarca todos los componentes básicos de la comunicación para la salud, se diferencia en la necesidad de velocidad y la dependencia de la confianza (World Health Organization, 2020d). El intercambio de información y opiniones entre expertos, líderes comunitarios o funcionarios y las personas en riesgo se da en tiempo real (World Health Organization, 2017). En los momentos de crisis, se exige de los líderes respuestas rápidas, confiables y transparentes (World Health Organization, 2017, 2020d).

En la respuesta al COVID-19 es fundamental la implementación de estrategias efectivas de comunicación de riesgos y participación comunitaria (CRPC) que contribuyan a que las personas en mayor riesgo puedan comprender y adoptar comportamientos de protección (World Health Organization, 2020d, 2020a). Así como, mejorar la comprensión de las amenazas (reales o potenciales) a la salud por parte de la población; tomar decisiones informadas para mitigar los riesgos; y mejorar la confianza en la medida en que las autoridades y los expertos escuchen y den respuesta a las necesidades de las personas (Organización Mundial de la Salud, 2020b; Porat et al., 2020; World Health Organization, 2020d).

Nueva Zelanda es uno de los países elogiados por la OMS como "ejemplo global" en la pandemia (World Health Organization, 2020e), porque ha logrado mantener bajo control el COVID-19. La prensa internacional también ha destacado la labor de la Primera Ministra Jacinda Ardern en la respuesta al COVID-19 (El País, 2020; elDiario.es, 2020; The New York Times, 2020). Este artículo tiene por objetivo analizar los componentes de la comunicación de riesgos que sustentaron la experiencia desarrollada en Nueva Zelanda para la respuesta al COVID-19, durante el período de marzo a diciembre de 2020. Por tratarse de una investigación más amplia que está en desarrollo, se presentarán los resultados parciales.

2 Metodología

Se trata de una investigación cualitativa que buscó comprender la producción de fenómenos simbólicos, su papel social, efectos y significados sobre los componentes de la comunicación de riesgos que sustentaron la experiencia desarrollada en Nueva Zelanda. En este enfoque aparecen en el análisis los actores, los valores de los investigadores, la subjetividad, los hechos y sus significados, sin desconsiderar el conflicto (Minayo, 2004). De acuerdo a esta perspectiva, se realizó un estudio interpretativo para entender cuáles y cómo fueron utilizados los componentes de la comunicación de riesgos en su contexto histórico-social, y por medio de sus registros, se procuró develar su efecto en el control del COVID-19 en Nueva Zelanda.

El *corpus* de análisis fue constituido por 7 videos de acceso libre y 19 publicaciones del sitio web oficial del gobierno de Nueva Zelanda¹ con declaraciones realizadas por la Primera Ministra Jacinda Ardern, durante el período de marzo a diciembre de 2020. Una vez realizada la trascripción de los videos, este contenido y el de las publicaciones fue traducido al español.

Todo el *corpus* documental fue sujeto al análisis de contenido utilizando *webQDA*² (Costa & Amado, 2018), software de análisis de datos cualitativos asistido por computadora (siglas en inglés *CAQDAS*).

Bardin (1996) define el análisis de contenido como un conjunto de técnicas para la interpretación de las comunicaciones presentes en situaciones cotidianas. Este análisis considera la presencia o ausencia de características de contenido, en un fragmento del mensaje. Las inferencias del contenido de un texto son replicables a su contexto social, esto es posible por la realización de un trabajo práctico, objetivo y sistemático (Bardin, 1996), a través del cual los investigadores pueden explorar y comprender el tema estudiado. El análisis de contenido es parte integrante de la investigación en comunicación (Krippendorff, 1989) y a través de sus técnicas busca describir el contenido emitido (hablado/textos) en el proceso de comunicación (Bardin, 1996; Minayo, 2004).

Operacionalmente se utilizaron las etapas del análisis temático de contenido propuestas por Bardin (1996) y Minayo (2004): pre-análisis; exploración del material, con el análisis del texto a partir de la categorización; y tratamiento e interpretación de los resultados. Las dos investigadoras por separado realizaron una lectura fluctuante, repetida y profunda del *corpus* documental constituido por 26 archivos, organizados e identificados por orden cronológico y asunto tratado, gravados en archivos separados.

Se utilizó un enfoque de análisis marco, creando temas predefinidos para la estructura de codificación. El marco de codificación se guió por construcciones teóricas de la literatura y revisiones previas sobre los componentes de la comunicación de riesgos y sus beneficios en la respuesta al COVID-19 (Bórquez et al., 2020; Organización Mundial de la Salud, 2005; Porat et al., 2020; World Health Organization, 2020d, 2020a). Tras las primeras lecturas exploratorias, cada una de las investigadoras realizó por separado la codificación inicial con base en las categorías establecidas por la OMS (2005; World Health Organization, 2020c, 2020a) y en las directrices propuestas por Porat et al. (2020). Los códigos se integraron de forma gradual en las categorías mediante la comparación entre transcripciones. Los temas y categorías emergentes fueron incluidos mediante discusión consensuada por las dos investigadoras. Así, el proceso de categorización terminó siendo mixto (Coutinho, 2013).

¹ Sitio web oficial del gobierno de Nueva Zelanda; Web: https://www.beehive.govt.nz/. Cada publicación cita los trechos textuales de lo que fue dicho por la Primera Ministra Jacinda Ardern.

webQDA – Software de Análise Qualitativa de Dados; Web: https://www.webqda.net/

Luego, se desarrolló el análisis temático que consiste en buscar los núcleos de significado en los textos, para explorar temas y categorías emergentes relacionadas con los objetivos del estudio que se infirieron de los datos. La categorización o clasificación se realizó seleccionando los extractos más relevantes de los textos, a partir de la diferenciación de los elementos constitutivos de ese conjunto, y después se reagruparon por analogía, se describieron los resultados y se buscaron inferencias e interpretaciones (Bardin, 1996; Minayo, 2004). Las diferencias encontradas en el proceso de categorización fueron discutidas y consensuadas por las investigadoras. Finalmente, se resumió la codificación y se establecieron conexiones entre temas relacionados. Para asegurar la confiabilidad, se propició una discusión continua y reflexiva sobre los resultados con el equipo de investigación.

Los temas y categorías de análisis identificadas en el *corpus* documental fueron incluidos en el *software webQDA*, utilizando la funcionalidad "códigos árbol", así como los indicadores producto del análisis de contenido. También se generó la nube de palabras.

3 Resultados y Discusión

Todos los componentes de la comunicación de riesgos sugeridos por la OMS (Organización Mundial de la Salud, 2005) fueron considerados en la experiencia de Nueva Zelanda (Tabla 1), con un fuerte enfoque de participación de la comunidad/diversos actores y la promoción de la solidaridad como valor central de la sociedad neozelandesa, en mensajes claros y consistentes (Porat et al., 2020) (Tabla 1). En la nube de palabras (Fig. 1), el centro es "todos".

El segundo tema (Tabla 1) obtuvo el mayor número de referencias y fuentes. Gobernanza y liderazgo fue la categoría más referenciada. El gobierno promovió varias acciones para atender a las poblaciones vulnerables (Tabla 1), aspecto este fundamental para que las personas con más carencias pudieran efectivamente cumplir con las mediadas de distanciamiento social (Han et al., 2020).

La estrategia de comunicación dio relevancia a las decisiones basadas en la mejor evidencia científica, con una marcada promoción de las intervenciones no farmacológicas (Anderson et al., 2020; Garcia & Duarte, 2020; Han et al., 2020), así como al uso integrado de las redes sociales para mantener informada a la población, como para atender demandas específicas (p.e. salud mental) (Bórquez et al., 2020).

Las limitaciones, incertidumbres y errores se comunicaban de forma transparente con amplia participación de los medios de comunicación (Anderson et al., 2020; Garcia & Duarte, 2020; Han et al., 2020; World Health Organization, 2020a). Uno de los momentos más críticos fue la renuncia del Ministro de Salud, debido a que faltó a las reglas de distanciamiento social, sin embargo, la decisión fue de que continuara con algunas condiciones, porque la prioridad era "salvar vidas" (Tabla 1). El sistema de salud y su sistema de información fueron priorizados para poder garantizar el acceso a las pruebas, como la atención de los casos sospechosos y los enfermos (Anderson et al., 2020; Han et al., 2020). De esta forma Nueva Zelanda logró disminuir en 2020 la circulación del virus sin vacunas.

Tabla 1: Temas y categorías de análisis según frecuencia de referencias y fuentes.

C	ando confianza y compromisso com poblaciones afectadas	10	11
	mflunga y credibilidad	.77	
	ferencia 2 4.04% us eliminar COVED-19 segoirà siendo secussicio un setterno de nino millones de personas. Bajo bloqueo, bemos demonstrado nuestra		.00
	pacified pers instellar un muro virtual que ha rote la cudana de transmissión. Nuestra roues de delintes cuantra llegamen al Nivel 3 en al	37	
0.0	atifo comun, reguir les reglas y conflar unos en otros		
1111	ansparencia ferencia 3 11.39%		
	s pocas palabras, decid que no podemos permitimas una interrupción maniva en el sector de la salud a es muentra respuesta, porque David	47	17
	ark continue posepundo lo que requerimos como mentro minimos de salad para enfranse COVID-18. Per em nativa y sulo per em nativa, el		
	Clark mannerini na papel, però menjo las reglas y dobe pagar un precio municando/reconoclendo la incertidumbre y limitaciones		
	Serecia 1 4.34%		
	nierdo que rodos los necesiandeme enteras preocopados por lo que tá sucedido sete semana y querras neber lo asser gostido que nuesros		13
	nesses y procedimientes son adaquable. Me comprometo a aregorarine de que emendemos lo que ha recedido y indocesamos cualquier ficiencia	25	
	denocia I 3,38%		
	counds parteament in fee gartee de une perdernia global durante algun dampo y volverantes a var amos aqui, para los que debition unter		
pr	spendas		
	eticipación de la comunidad (compromisa)		
	ferencia 3 5.26%	42	14
	er pido a nellos que apoyen a meservos messalandanes mayones haciendo cosas como seastemena en correcto cem allos y diçar copido o ror nuministros ". Tumbién pido a las arquessas y los higaras da trabajo que desempelhes na papel. Mochos lugares da trabajo ya tenen		
	anne para que al personal trobaja dende como o se Sastencia en el Jugar de Autonjo. Alcore los políticos que posegan en político esco planer		
	war solidaridad (todos estamos juntos en esto)		
	ferencia 4 0.71% Gobierno hara trado lo pomble para protegados. Abura les pido que hugas lo pomble para protegames a mócs. Ninguno de masterne puede		
Don	ear ento solo		
	férencia 9 1.23% numer pursus en esto y debenner unarison contra COVID-19		
	Services 6 0.18%	41	38
160	para qua sunte todos conseigo eo aso		
	Semicia 7 0.38%		
	diversos de ente juntos, peto solo si son mananamos unidos. Se fuerte y antabla devencia 9 0.22%		
34	rmus, delhermus evinge que anu encieda, y produmus		
E.	the democratics y participative		
	ferencia.) 1.17%; comprenens utilizar note di alconce de come markibie pero, como com todo lo que harcos hecho en mepuerna al COVID-19, planellossone, com	10	11
(pr	sparemini, terumos melo lo que necetitames para paraz. "Por aboca, pado que lise necestandeme hagan su paraz. Quedane en casa, cumpa la	26	
100	fevo, native videa"		
	Perer apriones dentra de las limitaciones fevercia 1 (3,30%		
	orestas 1 1.5.00% rie de estar bien en cyclar auestra eskad mental, ani que me compliane particularmente que Govt NZ alicone a las personas a compartir	133	
hi	ntonas usando #th-KindNZ		
	pecial atención a los grupos vulnerables desencia 2 13.39%		
	nacide com muchas accinnes tomatias por tedos nosotros - Gobierno, sector privado, cudadanos, pera atrocher los denatios economicos y		
	aglid de COVID-19, inclayendo: 13 pagosta económico de mes de 2 23 mil millones, incluido el subsidio aslavisi que ha pogedo más de 2 9	11	
	l millones a 1,5 millones de necodandenes. Vacinos cuidandose umos a otros. El alquiler se congela y los propietarios upóyas a los quiñoso. Impulsas el paga y los heneficios de la energia de invierto. Los necodandeses as quedas es unas jura nalvar culas. El ejército	70	
	udianti entragando comentide a mayores de 53 afus. Las funcionacios del Ministro de Salus encargados da la custamena obligatura, por		
86	que he recibido un reespoje nobre na profesionalided y escapcional labor		
	ando riesgo de emergencia, comunicación en salud y emergencia sistemas de respuesta	22	14
	dermana y liderango fermana 4 1,00%		
	Schierun hara toda la pendile pera prompetius. Alura les pido que bages tode la posible pera protegermus a milia. Ninguno de sossima		
gra	eds hacer arto palo. Sus acciones serán fundamentales para nuevra capacidad extectiva de detener la propagación de COVID-19. No		
	sempelar su pajel en los proximos diar pondra so niego la vida. de otras personas. No habra tilierancia para seo y su dudarenos en usas: Serio de ejecación si ez otromano	69	20
	Secretar 0.27%		
86	comunido un gran error Lu que hino empro mal y no hay escousa para ello, paro nessuto tornar desistimas ahora en el major inseria de		
	sew Zelandia. Em mi opiniote, intertumpir mustros plates ectuales para bacie franta a ente pandencia mundial destinopando al ministro de lud no esa lo major para Norva Zelanda.		
	stemas de información y coordinación		
Re	Service 2 (0.39%)		
	rà compatible con aplicaciones mòrtiles que también conectes a las personas con los servicios de telesabat, que obviamens es algo que amos abres. 1757. Enteren mornimento la camidat de personas que hasen referencia a COVID-10 casante Barnes e em número. V	*	- 3
	ancia atrica. 1737. Ettaquim immunusco se compost oc perginai que navan referencia a como 10 continuamen a em número. 1 demos ver que habo persodas de pictas y lungo ha vuelto un poor en las siltentes a fempos		
	vación de capacidad		
	ferencia 1 - 1.84% secondandeses disfrates de una mestr selad y hienestar Mejous miestros hospitales y outra infraestructura de salud.		
	Min party injections de ente	131	4
	forescis 3 1.87%		
	tennos comprometidos a atorrifar este desaflo a largo plano el gobiento ha investido usa castidad record de \$ 0.5 mil millores para mejorar		
	erom untilazione de salud scisiones basadas en la mejor evidancia científica		
Be	Sweet 1 3,16%		
	a manifolas solicias da valuit gublica, como el distrucciamento fisico, la buena higiene y el sentreo de conservo sera esenciales para gos el	0.0	5940
200	vel 2 funcione	30	10
it.	Service 1 1.75%		
*11	asado su consejos medicos expectos y evidencia internacional, estry moviendo a Nueva Zelanda al Nivel de Alece 2. Reducir Contame!		
	o de emergencia, comunicación práctica		
	anificación estratégica de la consunicación ferencia 0.77%		,
Pi	assemble de long au el primer trape de questra respuesta	-	
Bi	a redes sociales como sepucio para involucrar si público y facilitar la comunicación		
Est Est			
Est Est Est	derenna 1 11.27% or lo necon, un prun and de asserta veles purales y plateformas en liana para acceder a los neconlantenes y comparte un messale		- 4
Est	r lo tanzo, un gran ano de numero redes sociales y plantirmas en lime para acceder a los neccelandenes y comparte un menaje retrobues sobre al cuidado del público, so asiad munta. Por lo tanzo, habró conseijos que dirigas a las personas a lugares donde puedas		4
La La Ris Pr	or lo sento, un gram ano de asserra redee sociales y plateformas en lisea para accedor a los neconlaydeses y competir un messaje especialese colore al conducto del político, so asiad mendi. Por lo nesso, habro consegos que dirigios a las personas a legiares dunde presiden suar información colore como cuidanes as in mismos		-4
Est	r lo sazo, un gran ano de susema redes nociales y plateformas en lisse para acceder a los necoslapéeses y comparte sur mentaje entradeses colore al midiado del publico, se salud mental. Por lo mano, habro consegos que dirigios a las personas a legares divada prestas mana información sobre como cuidares a si missiono deseccia 2 (6,04%).		-4
Est	or lo sento, un gram ano de asserra redee sociales y plateformas en lisea para accedor a los neconlaydeses y competir un messaje especialese colore al conducto del político, so asiad mendi. Por lo nesso, habro consegos que dirigios a las personas a legiares dunde presiden suar información colore como cuidanes as in mismos	*	4
Establishment of the state of t	tr'to tento, un gran and de asserta redes sociales y glassformas en lines para accodor à los secondardenses y comparte un mentage retrordense sorbre el moitante del publica, nos alsad romani. Por lo tacco, tubro consegue que divigas a las presentes a legares dunde prendas esta enformación sobre como culdaran a si retrimose deseccia 2 (5,04%). deseccia 2 (5,04%) deseccia 2 (5,04%) deseccia 3 (5,04%) de seta disponentia e el sitie web de COVID-10 trategia integrado de comunicación para legrar la convergencia de información vertificado y pracisa.		-4
Establishment of the Control of the	ir lo sente, un gran ano de auserra redes sociales y plateformas en lisea para accedor a los secondardeses y competir un messaje ensuraleses entes el cuidade del publica, se adud mende. Per lo sente lladre occesegos que dirigios a las personas a legares dunde presides com artistratorio esclos como cuidans es in ratances deseccia 2 0,04% el como diferencia 2 0,04% el como deseccia 2 0,04% el co	*	-4
Electric Ele	tr'to tento, un gran and de asserta redes sociales y glassformas en lines para accodor à los secondardenses y comparte un mentage retrordense sorbre el moitante del publica, nos alsad romani. Por lo tacco, tubro consegue que divigas a las presentes a legares dunde prendas esta enformación sobre como culdaran a si retrimose deseccia 2 (5,04%). deseccia 2 (5,04%) deseccia 2 (5,04%) deseccia 3 (5,04%) de seta disponentia e el sitie web de COVID-10 trategia integrado de comunicación para legrar la convergencia de información vertificado y pracisa.		1
Bir	In to some, un gram and de auserra redee sociales y plateformas en lisse para accedor a los secondardeses y competir un metasje entradeses entre el cindade del publics, se salad mental. Per lo nacio, habro corregos que dirigios a las personas a legares dunde presides mans información sobre como culdaras es incisarses desencia 2 0,00% desencia 2 0,00% del control de control control per a legarer la convergencia de información vertificada y practea desencia 1 0,00% de control control de contr	8	
En E	tri trans, un gran and de asserta reties sociales y platformas en lises para accodor à los incontingues y comparte un message representate entre el sociale de publica, no abid mental. Par la nace, habre consegue que dirigia o las personas a legares dunde presidas mar información sobre como culdaran a si mismos deseccia 2 (5,04%). de esta dispersible e el estic web de COVID-10 Intrategla integrada de comunicación para legrar la convergencia de información verificada y pracisa dissente (5,47%). Intrategla integrada de comunicación para legrar la convergencia de información verificada y pracisa dissente (5,47%). Covi. NZ. que en de una gassista se contiguier dispositivo minist, efectuación se más occurida y compartible en la hicha course COVID-COVID-1, que en de una gassista se contiguier dispositivo minist, efectuación para de publica. Les erepreses. Les presentes de accomunicación mética, organizaciones sin fines de lucro y al gobierno local. Se pueste encorrer en cavad.10 gove nat/whemapo desecucia 2 . 5,837%	8	
Entropy Control of the Control of th	In to some, un gram and de auserra redee sociales y plateformas en lisse para accedor a los secondardeses y competir un metasje entradeses entre el cindade del publics, se salad mental. Per lo nacio, habro corregos que dirigios a las personas a legares dunde presides mans información sobre como culdaras es incisarses desencia 2 0,00% desencia 2 0,00% del control de control control per a legarer la convergencia de información vertificada y practea desencia 1 0,00% de control control de contr	8	
Fig. 12. Control of the control of t	or to serior, un gram and de auserra redee sociales y plateformas en lises para accedor a los isoconlaydeses y competir un meticaje entranteses entre el civilate del publicio, se adul mentil. Per lo nacio, habra correspos que dirigio a las personas a legares dunde presides mans información esche como culdana es in ratarios derescia 2 0,04% derescia 2 0,04% derescia 3 0,04% derescia 4 0,04% derescia 5 0,04% derescia 6 0,04% derescia 7 0,04% derescia 7 0,04% derescia 8 0,04% derescia 9 0,04% derescia 1 0,04% derescia 2 0,04% derescia 3 0,04% derescia 4 0,04% derescia 5 0,04% derescia 5 0,04% derescia 6 0,04% d	8	
Enter	tr'o tento, se gran and de asserta redes sociales y plateformas en lises para accodor à los isocolayémes y comparte un messaje retrordente entre el message de sociales de publica, no estad messai. Por lo tecto, tubro corregios que divigar a las premiera a legares dividas pesdas mai información estador positivo de sinte message de social de social depositivo de sinte message de social de social depositivo de sinte message de comunicación para legarer la convergencia de información vertificado y pracisa desente de parte de comunicación para legarer la convergencia de información vertificado y pracisa desente de la comunicación para legarer la convergencia de información vertificado y pracisa desente de la comunicación para legarer la convergencia de información vertificado y pracisa desente de la comunicación y message de la comunicación de la convergencia d		
Enter Property of the Control of the	tri transporte de ministra del publica, se abid que mental Par la meno, habra consejon que dirigian a las permises a inguesta des publicas, se abid que mental. Par la meno, habra consejon que dirigian a las permises a legione dividade presidan ministrativo desencia 2 0,00% de se consegon que dirigian a las permises a legione dividade presidan des esta dispossible e el elitic melo del COVID-10 de seta dispossible e el elitic melo del COVID-10 de seta dispossible e el elitic melo del COVID-10 de seta dispossible e el elitic melo del COVID-10 de la información verificada y pracisa desencia 2 0,4% de la comunicación para legrar la convergencia de información verificada y pracisa desencia 1 0,4% de la la la consecuencia de información verificada y compartible esta la lacha cocorra COVID-10 (Serv. IX. que se de una grassiba es realigias dispossivo movil, obrevas información y actuala para el publica. De enquesas, los presencias 2 0,30% decencia de extra desencia melica, organizaciones sin finas de lucro y el gobierno local. Se pueste encorrar en cavadit govi na/vénesapo desencia 2 0,30% decencia que la gente seta desencia tener acreso a alchimicación presina y operana y mes en una forma em que podence proquestoras em proceducado la tecnológia corrio parte de la luctur mental de conocinalento de conocinalento.	8	
Fire Control of Contro	to tento, un gran and de asserta neche sociales y platformas en lises para accodor à los isocologistes et y comparte un message retroscelete enfer el confede de publica, se abid mental. Par la neco. Indro consegue que dirigia o las permise a legares dunde presidas mar información sobre como culdaras a si márcios deseccia 2 (5,04%). Introdegla integrada de comunicación para legrar la convergencia de información verificada y pracisa desente (5,84%). Introdegla integrada de comunicación para legrar la convergencia de información verificada y pracisa desente (5,84%). Introdegla integrada de comunicación para legrar la convergencia de información verificada y pracisa desente (5,84%). Introdegla integrada de comunicación para legrar la convergencia de información verificada y pracisa desente (5,84%). Introdegla integrada de comunicación para legrar la convergencia de información verificada y pracisa desente de la función para de la necesa de		
Fire Color C	ir lo tento. un gran and de asserta redee sociales y pleteformas en lisse para accedor à los inscondendesse y competir un metaque represente celer el cristales del pridice, se a soli questi. Per lo tento, habre consegne que dirigia a las permises a legione dunde presides mans información sobre como culdana a si mismos desencia 2 0,00%. In 10,00% de sete disponsible el distin web de COVID-10 Intrategla integrada de commiticación para legrar la convergencia de información verificada y pracisa desencia 1 0,41%. In atrategla integrada de commiticación para legrar la convergencia de información verificada y pracisa desencia 1 0,41%. In lamado un curid de WhataApp del gobierno para aputar a que la información verificada y pracisa. Geret IX. que se de una granista se envelopier disponsivo neival, ofmena información y soticias para el publicio. De emperada, los ovencions de atención médica, organizaciones sin finas de lucro y el gobierno local. Se puede successe en caval.01 govi nat/wherapp desencia 2 3,83% decence que la gente setá desencia tente seuven a información presion y operans y reta es seura forma em que podernos proportiones em proportionado às reconlogia como para de la lucius* implificación del conocimiento conocimiento del atención medica in su protessada del conocimiento del conocimiento presidente del conocimiento conocimiento del atención del conocimiento cono en sector del atención del conocimiento con		
Fire CLI	to tento, so gran and de asserta nedeo sociales y plateformas en lises para accodor à los isocolarytenes y competir un message retracteure entre el message de sociales de publica, so asiad messa. Por lo noto, hebro consegue que divigar a las permuse a legares duade posidas mar información sobre como cubdana a si retarioso deseccia 2 (5,00%). Intrategla integrada de comunicación para legrar la convergencia de información verificada y pracisa desente dispensiva el elitir vedo de COVID-10 Intrategla integrada de comunicación para legrar la convergencia de información verificada y pracisa desente (5,41%). Intrategla integrada de comunicación para legrar la convergencia de información verificada y pracisa desente (5,41%). Intrategla integrada de comunicación para legrar la convergencia de información verificada y pracisa desente de la legra de la legra de la información y sentias para el publico, les empresas. Interategla desecue de la legra		
Fire Control of Contro	to term, us gram and de asserta nedeo sociales y plateformas en lises para accodor à los isocolarytenes y compette un message retroredante solves discisite del publicis, se asiste messar intermacion sobre como cisidans a si mismos desencia 2 (5,00%). Interessa a la competita de distince de publicis, se asiste messar intermacion sobre como cisidans a si mismos desencia 2 (5,00%). Interessa a la competita de distince de de COVID-10 Interessa a la competita de distince de de COVID-10 Interessa a la competita de distince de de COVID-10 Interessa a la competita de distince de de COVID-10 Interessa a la competita de distince de de COVID-10 Interessa a la competita de distince de de COVID-10 Interessa a la competita de distince de la competita de convergencia de Información vertificada y practes formacia 2 (5,40%). Gover NZ, que en de una gatesia de exceloja primera para agustar a que la información y sentiaso para el publico. Les empresas. Los consideres de aseccion medica, organizaciones sin finas de homo y el gobierno local. Se puede escencione en envial il grovi na vivalenta por derencia y esta de escencio medica, organizaciones sin finas de homo y el gobierno local. Se puede escencione en envial il grovi na vivalenta por derencia y esta de escencio medica, organizaciones sin finas de homo y el gobierno local. Se puede escencio en envial il grovi na vivalenta propertiones enconcendentes de la conceimiento de		
Fig. 12 Control of the control of th	tri trent, un gran and de asserta netice sociales y plantimente en lisse para accador a los isocologisteses y competir un mensale responsable entre del publica, se adud questal. Per lo nesso, habre consegue que dirigia a las personas a legares dunde presidas mar información sobre como cuidana a si mismos desecucia 2 (5,00%). de esta dispersible e el estic melo de COVID-10 Intrología integrada de comminicación para legrar la convergencia de información verificada y pracisa discusta desecucia (5,41%). Intrología integrada de comminicación para legrar la convergencia de información verificada y pracisa discusión del WhanApp del gobierno para apudar a que la información verificada y pracisa. Gerel IXI, que se de una gastala se cualquier disposativo notos, ofmonos información y contaias para el publica. Les enquesas. Les presidentes de atención mélica, organizaciones sin finan de lucro y el gobierno local. Se pueste encorrar en cavadití govi azi-velunapo dececcia 2 (5,81%) decesos que la geste seta desenada seme acreso a información presida y apresens y seta en sutra forma em que podenvos proportantes esta procedurado às secucionizanto. Morecia 4 (5,31%) Morecia 4 (5,31%) Morecia 4 (5,31%) Morecia 5 (5,31%) Morecia 6 (6) en entretimo preparando para estrar en autoministrarento como succión. Tel como le har vista como stros países nelles en como en medica tempo en proportada de los confesios en como en medica tempo en apropuntado para estrar en autoministrarento como succión. Tel como le har vista com stros países nelles en como en medica tempo en apropuntado para estrar en autoministrarento como succión. Tel como le har vista como stros países nelles en como en medica tempo en medica tempo en medica tempo en medica de mensalmento de asserción medica tempo en proportanda de como desenvo. Morecia 4 (6,53%) Morecia 5 (6,53%) Morecia 5 (6,53%) Morecia 6 (6,53%) Morecia 6 (6,53%) Morecia 7 (6,53%) Morecia 7 (6,53%) Morecia 8 (6,53%) Morecia 9 (6,53%) Morecia 1 (6,53%) Morecia 1 (6,53%) Morecia 2 (6,5		
Fig. 12 Control of the Control of th	In term, we gram and de minima nether sociales y plateforman en lines para accordor a bor incondente and contracted de publicies, no abited remail. For in tector, before converges que divigiar a las premiente a legares dividale position minimales entracted en colors conver cubdana a si minimale de sent dispersable e el crisio contracted de sent dispersable e el crisio contracte de sent dispersable e el crisio contracte de la formación exetificada y practica de sent dispersable e el crisio contracte de la formación exetificada y practica de sent dispersable en la fuelta contracte de la formación exetificada y practica de la fuelta contracte de la formación exetificada y practica de la fuelta contracte de la formación exetificada y practica de la fuelta contracte de la fuelta de la fuelta contracte de la fuelta del la fuelta de la fu		
Fire District Control of the Control	to term, un gram and de assertar nethe sociales y plateformas en lises para accodor a bor incondente so incondente de publica. Se abid mental. For in todos, tudos conseque que divigan a las premiera a legares dividas pendas mus información sobre como culdaran a si mánimos desencia 2 5,00%. de socia disposada de comunicación para legrar la convergencia de información vertificada y practea desencia 2 6,40%. Intrategla integrada de comunicación para legrar la convergencia de información vertificada y practea desencia 1 6,40%. Caset N.E. que en de usa gensiale se readquier disponsivo movil, debeses información y anticia para displacion de recursos. Los convergencia 2 5,13% desencia 2 5,13% desencia 2 5,13% desencia para de publica de información para legrar de convergencia de información y anticia para displacion de represa. Los concederas de atención medica, organizaciones sin finas de lucro y el gobierno local. Se puede apcorrar en conditir govi na/wheneugo forencia 2 5,13% desence que la geste setá desencia tener acreso a información presida a y aportana y seta en sente forma en que podernos gruporistores encreaciones de secundogia correo parte de la lucius! Información del conocimiento forencia. Los de locas de la lucius! Información del conocimiento formación del conocimiento for a secundo del conocimiento formación del conocimiento for a secundo del conocimiento formación del conocimiento del conocimiento del conocimiento formación del conocimiento del		
Fig. 1. L.	to term, un gram and de assertar nethe sociales y plateformas en lisse para accodor a los isocolarytenes y competir un message retrarelesse solves el sociales del publica, se asiad messal. Per lo neco. Indro consegue que divigas a las personas a legares duade possible man información sobre como culdaran a si retirmos desescia 2 (5,04%). Intrategla integrado de comunicación para legrar la convergencia de información verificada y pracisa desesta (5,64%). Intrategla integrado de comunicación para legrar la convergencia de información verificada y pracisa desesta (5,64%). Intrategla integrado de comunicación para legrar la convergencia de información verificada y pracisa desesta (5,64%). Intrategla integrado de comunicación para legrar la convergencia de información verificada y pracisa desesta (5,64%). Intrategla integrado de comunicación para legrar la convergencia de información verificada y pracisa desenda de concentrato de consideración para legrar la convergencia de información y actual y compartible se la hida correction de asección médica, organizaciones sin fines de locro y el gobierno local. Se puede encorerar en constituir governar vertamas para de publica, les empresas. Los ovendores de asección médica, organizaciones sin fines de locro y el gobierno local. Se puede encorerar en constituir governar y elementar que encorerar en constituir governar para portecimiento desencia de asección médica legrar para de la luctur. Intrategla internacion constituir proportante de la luctur. Intrategla internacion constituir proportante de la luctur. Intrategla internacion constituir proportante de astronomo elementar de constituir en constituir proportar de la constituir en constituir proportar de la luctur. Intrategla intrategrado de constituir en constituir de la luctura d		
Final Property of the Control of the	to term, un gran and de asserta neche sociales y plateformas en lises para accodor a bor incondence so complete un mestado en entre deste entre el mestado de position, no estad mental. Por lo tacos, tubro corregios que divigar a las premiera a legares duade position de esta dispersible e el estado position de esta dispersible e el estado position de estado position position de estado de estado position de estado position de estado position de estado position de estado	a 38	1
Fig. 1. Company of the company of th	to term, un gram and de assertar nethe sociales y plateformas en lisse para accodor a los isocolarytenes y competir un message retrarelesse solves el sociales del publica, se asiad messal. Per lo neco. Indro consegue que divigas a las personas a legares duade possible man información sobre como culdaran a si retirmos desescia 2 (5,04%). Intrategla integrado de comunicación para legrar la convergencia de información verificada y pracisa desesta (5,64%). Intrategla integrado de comunicación para legrar la convergencia de información verificada y pracisa desesta (5,64%). Intrategla integrado de comunicación para legrar la convergencia de información verificada y pracisa desesta (5,64%). Intrategla integrado de comunicación para legrar la convergencia de información verificada y pracisa desesta (5,64%). Intrategla integrado de comunicación para legrar la convergencia de información verificada y pracisa desenda de concentrato de consideración para legrar la convergencia de información y actual y compartible se la hida correction de asección médica, organizaciones sin fines de locro y el gobierno local. Se puede encorerar en constituir governar vertamas para de publica, les empresas. Los ovendores de asección médica, organizaciones sin fines de locro y el gobierno local. Se puede encorerar en constituir governar y elementar que encorerar en constituir governar para portecimiento desencia de asección médica legrar para de la luctur. Intrategla internacion constituir proportante de la luctur. Intrategla internacion constituir proportante de la luctur. Intrategla internacion constituir proportante de astronomo elementar de constituir en constituir proportar de la constituir en constituir proportar de la luctur. Intrategla intrategrado de constituir en constituir de la luctura d	a 38	1
Fig. 1. Land St. 1	In term, un gran and de asserta redes sociales y plateformas en lises para acceder a los inscondendesse y competer un message retracteure entre el message designate de publica, no abide message retracteure entre el message que divigia a las premiera a legares duadas pessages desages 2 (5,00%). Intrategla integrada de comunicación para legarer la convergencia de información vertificada y pracisa desente disposições el estido entre disposições de información vertificada y pracisa desente disposições de la formación vertificada y pracisa desente (1, 8,41%). Intrategla integrada de comunicación para legarer la convergencia de información vertificada y pracisa desente (1, 8,41%). Intrategla integrada de comunicación para legarer la convergencia de información vertificada y pracisa desente (1, 8,41%). Civel NZ, que en de una grancia de envalquier disposições para que la información y anticias para el publica. Les enquencias, Los overalores de atención médica, organizaciones em finan de lucio y el gobierno local. Se puede encorrer en cavid 18 grov na/vénamaço derencia 2 (3,33%) decense que la gente esta decensada tener acreso a arbitromación presente y esta en sum forma en que podemos propertarios em procedurado la termología corno paras de la lucius. Intrategla del conocimiento formación del conocimiento del conocimiento del conocimiento formación del conocimiento formación del conocimiento del conoc	a 38	1
Fig. 1. Company of the company of th	to tento, un gran and de asserta netice sociales y plateformas en lises para accedor a los isocolarytenes y competir un message respectates estent al mislate del publica, no asiad mental. Per lo neco. Indeed conseque que dirigina a las personas a legares doude possible mar información sobre como culdana a si mismos desencia 2 (5,04%). Introdegla integrada de comunicación para legare la convergencia de información verificada y pracisa disente disposible el elitir web de COVID-10 Introdegla integrada de comunicación para legare la convergencia de información verificada y pracisa disente (8,41%). Introdegla integrada de comunicación para legare la convergencia de información y entilidad y pracisa disente (8,41%). Introdegla integrada de comunicación para legare la convergencia de información y entilidad y enti	a 38	1
ELLER SEED SEED SEED SEED SEED SEED SEED SE	In term, un gran and de asserta redes sociales y plateformas en lises para acceder a los inscondendesse y competer un message retracteure entre el message designate de publica, no abide message retracteure entre el message que divigia a las premiera a legares duadas pessages desages 2 (5,00%). Intrategla integrada de comunicación para legarer la convergencia de información vertificada y pracisa desente disposições el estido entre disposições de información vertificada y pracisa desente disposições de la formación vertificada y pracisa desente (1, 8,41%). Intrategla integrada de comunicación para legarer la convergencia de información vertificada y pracisa desente (1, 8,41%). Intrategla integrada de comunicación para legarer la convergencia de información vertificada y pracisa desente (1, 8,41%). Civel NZ, que en de una grancia de envalquier disposições para que la información y anticias para el publica. Les enquencias, Los overalores de atención médica, organizaciones em finan de lucio y el gobierno local. Se puede encorrer en cavid 18 grov na/vénamaço derencia 2 (3,33%) decense que la gente esta decensada tener acreso a arbitromación presente y esta en sum forma en que podemos propertarios em procedurado la termología corno paras de la lucius. Intrategla del conocimiento formación del conocimiento del conocimiento del conocimiento formación del conocimiento formación del conocimiento del conoc	n 16 54 30	12
Report of the control	to tento, un gran and de asserta neche sociales y plateformas en lisse para acceder à los inscondences y competir un message entretente entre el message designa à si mismos dessective del publices, no abied message internacion sobre como cuidanne as incirances dessecti 2 (5,00%). In contractive de distinctual de publices, no abied message dessective de distinctual de seus disposacions contractive el distinctual de committación para legrar la convergencia de información vertificada y practea desente (5,64%). In trategla integrada de committación para legrar la convergencia de información vertificada y practea desente (5,64%). In trategla integrada de committación para legrar la convergencia de información vertificada y practea desente (5,64%). In trategla integrada de committación para legrar la convergencia de información vertificada y practea desente de la lactual desente que la geste está desentela tener acreso a información presente y esta se sum forma en que podemos propertaciones esta concentrate propertacion de la concentrate de la lactual desente de la lactual de la concentrate de la lactual desente de la lactual de la concentrate de la lactual	a 38	1

La nube de palabras (Figura 1.) además de "todos hay destaque para las palabras; personas; Nueva Zelanda; salud; nivel; COVID-19. Así como algunos verbos conjugados en la primera persona del plural (estamos, hemos, podemos), utilizados en la estrategia de comunicación para denotar la participación y la unión de todos y todas en la respuesta al COVID-19.



Figura 1: Nube de palabras más frecuentes

4 Conclusiones

En tiempos de pandemia e infodemia (Organización Mundial de la Salud, 2020a; World Health Organization, 2020c) la salud colectiva además de responder a una situación sin precedentes, el COVD-19, tiene el desafío contemporáneo de lidiar con el campo de la información digital, desde el cual globalmente se generan y transmiten información/desinformación (World Health Organization, 2020b; Zarocostas, 2020). En este contexto, la investigación cualitativa y los CAQDAS como el webQDA son herramientas fundamentales para el estudio de temas relevantes como la comunicación de riesgos, con énfasis en el discurso político y sus implicaciones en el desarrollo de estrategias para controlar el COVID-19 y la infodemia. Estas metodologías tienen un gran potencial para contribuir en la sistematización de las diferentes acciones desarrolladas por los países durante la pandemia, aportando al conocimiento sobre cómo éstas fueron comunicadas, cuáles fueron las prioridades establecidas y su impacto en los resultados obtenidos. Además permiten optimizar la organización y procesamiento de grandes cantidades de información; incluir diferentes formatos de información que han surgido en la era de digital; promover al trabajo colaborativo de investigadores; entre otros (Costa & Amado, 2018).

La experiencia de Nueva Zelanda durante el año 2020 demuestra que el país preparó una respuesta integral al COVID-19, con una fuerte política de comunicación de riesgos y participación comunitaria basada en los componentes sugeridos por la OMS (Organización Mundial de la Salud, 2005; World Health Organization, 2017, 2020d, 2020a); acompañada de políticas sociales a favor de los más vulnerables y planes para rescatar la economía nacional. Con lo que han podido responder a sus mayores prioridades: salvar el mayor número de vidas y resguardar la salud de la población.

Agradecimientos

Este trabajo fue realizado con apoyo del Programa Innova de la Fundación Oswaldo Cruz.

5 Referencias

Anderson, R. M., Heesterbeek, H., Klinkenberg, D., & Hollingsworth, T. D. (2020). How will country-based mitigation measures influence the course of the COVID-19 epidemic? The Lancet, 395(10228), 931–934. https://doi.org/10.1016/S0140-6736(20)30567-5

Bardin, L. (1996). Análise de conteúdo (2a). Edições 70.

Betsch, C. (2020). How behavioural science data helps mitigate the COVID-19 crisis. Nature Human Behaviour, 4(5), 438–438. https://doi.org/10.1038/s41562-020-0866-1

Bórquez, B., Luengo-Charath, M. X., Anguita M., V., Bascuñán R., M. L., Pacheco M., I. M., Michaud Ch., P., & Vacarezza Y., R. (2020). Uso y difusión responsable de la información en pandemia: Un imperativo ético. Revista Chilena de Pediatría, 91(5), 794. https://doi.org/10.32641/rchped.v91i5.2420

Calheta, B., Fontes, B., Biagio, D., Rodrigues, I., Medeiros, K., Salatino, L., Fialho, M. C., & Paixão, M. (2020). Boletim N° 06 Direitos na pandemia mapeamento e análise das normas jurídicas de resposta à COVID-19 no Brasil. Lockdown à brasileira (Boletim Direitos na pandemia). CEPEDISA e CONECTAS Direitos Humanos.

Costa, A. P., & Amado, J. (2018). Análise de Conteúdo suportada por software (1aed. Oliveira de Azeméis). Ludomedia.

Coutinho, C. M. P. (2013). Metodologia de investigação em ciencias sociais e humanas: Teoria e prática. Almedina.

El País. (2020). El Gobierno de Nueva Zelanda confina a la mayor ciudad del país tras detectar cuatro contagios. El País. https://elpais.com/sociedad/2020-08-11/elgobierno-de-nueva-zelanda-confina-a-la-mayor-ciudad-del-pais-tras-detectar-cuatro-contagios.html

elDiario.es. (2020). "Sean fuertes, sean amables": Jacinda Ardern vuelve a sobresalir en su segunda crisis como primera ministra de Nueva Zelanda. elDiario.es. https://news.un.org/en/story/2020/08/1069842

Garcia, L. P., & Duarte, E. (2020). Intervenções não farmacológicas para o enfrentamento à epidemia da COVID-19 no Brasil. Epidemiologia e Serviços de Saúde, 29(2). https://doi.org/10.5123/S1679-49742020000200009

Han, E., Tan, M. M. J., Turk, E., Sridhar, D., Leung, G. M., Shibuya, K., Asgari, N., Oh, J., García-Basteiro, A. L., Hanefeld, J., Cook, A. R., Hsu, L. Y., Teo, Y. Y., Heymann, D., Clark, H., McKee, M., & Legido-Quigley, H. (2020). Lessons learnt from easing COVID-19 restrictions: An analysis of countries and regions in Asia Pacific and Europe. The Lancet, 396(10261), 1525–1534. https://doi.org/10.1016/S0140-6736(20)32007-9

Heymann, D. L., & Shindo, N. (2020). COVID-19: What is next for public health? The Lancet, 395(10224), 542–545. https://doi.org/10.1016/S0140-6736(20)30374-3

Krippendorff, K. (1989). Content analysis. In E. Barnouw, G. Gerbner, W. Schramm, T. L. Worth, & L. Gross (Orgs.), International Encyclopedia of Communication (Vol. 1, p. 403–407). Oxford University Press.

Minayo, M. C. de S. (2004). O desafio do conhecimento: Pesquisa qualitativa em saúde. Hucitec.

Organización Mundial de la Salud. (2005). Normas de comunicación de brotes epidémicos de la OMS (OMS/CDS/2005.28; p. 10). OMS.

Organización Mundial de la Salud. (2020a). Alocución de apertura del Director General de la OMS en la rueda de prensa sobre la COVID-19 celebrada el 11 de marzo de 2020. OMS. https://www.who.int/es/director-general/speeches/detail/who-director-general-s-opening-remarks-at-the-media-briefing-on-covid-19---11-march-2020

Organización Mundial de la Salud. (2020b). COVID-19 Orientaciones para comunicar sobre la enfermedad por el coronavirus 2019. Guía para líderes (p. 16). OMS.

Porat, T., Nyrup, R., Calvo, R. A., Paudyal, P., & Ford, E. (2020). Public Health and Risk Communication During COVID-19—Enhancing Psychological Needs to Promote Sustainable Behavior Change. Frontiers in Public Health, 8, 573397. https://doi.org/10.3389/fpubh.2020.573397

The New York Times. (2020). Jacinda Ardern Sold a Drastic Lockdown With Straight Talk and Mom Jokes. The New York Times.

https://www.nytimes.com/2020/05/23/world/asia/jacinda-ardern-coronavirus-new-zealand.html

World Health Organization (Org.). (2017). Communicating risk in public health emergencies: A WHO guideline for emergency risk communication (ERC) policy and practice. WHO.

World Health Organization (Org.). (2020a). Global Risk Communication and Community Engagement Strategy. WHO.

World Health Organization (Org.). (2020b). Infodemic Management – Infodemiology. Ad-Hoc Technical Consultation on Managing the COVID-19 Infodemic. WHO.

World Health Organization. (2020c). Novel Coronavirus (2019-nCoV) Situation Report—13. Data as reported by 2 February 2020 (Situation Report-13; p. 7). WHO.

World Health Organization. (2020d). Risk communication and community engagement readiness and response to coronavirus disease (COVID-19) (Interim guidance 19 March 2020; p. 5). WHO.

World Health Organization. (2020e). WHO chief points to 'green shoots of hope' in COVID-19 pandemic. WHO. https://news.un.org/en/story/2020/08/1069842

Zarocostas, J. (2020). How to fight an infodemic. The Lancet, 395(10225), 676. https://doi.org/10.1016/S0140-6736(20)30461-X