

**ENANCIB 2022**

PORTO ALEGRE | UFRGS | PPGCIN

XXII Encontro Nacional de Pesquisa em Ciência da Informação • ENANCIB
Porto Alegre • 07 a 11 de novembro de 2022**XXII Encontro Nacional de Pesquisa em Ciência da Informação – XXII ENANCIB****ISSN 2177-3688****GT-5 – Política e Economia da Informação****TRANSPARÊNCIA DA INFORMAÇÃO:
AS REDES SOCIAIS COMO AMBIENTES DE DESORDEM*****INFORMATION TRANSPARENCY: SOCIAL NETWORKS AS DISORDER ENVIRONMENTS***

João Rodrigo Santos Ferreira. UFPB.
Edivanio Duarte de Souza. UFAL.

Modalidade: Trabalho Completo

Resumo: Considera as redes sociais digitais como canais auxiliares de comunicação e de transparência de informação institucionais. Entende que estas redes, por permitirem a “livre” circulação de ideias, oferecem espaços de discussão favoráveis à desordem da informação. Objetiva evidenciar possíveis relações entre a desordem da informação e as redes sociais como canais de transparência administrativa, no contexto do Ministério da Saúde. Para isso, identifica, nos perfis sociais dessa instituição no *Instagram* e no *Facebook*, os elementos geradores de desordem e afere o alcance e a penetrabilidade de seus desdobramentos. Quanto aos objetivos, à abordagem e aos procedimentos de coleta de dados, a pesquisa é caracterizada, respectivamente, como exploratória, qualitativa, e bibliográfica e documental. A análise e a discussão dos dados levantados testam o desarranjo informacional consequente das disputas ideológicas e do perfil acrítico de grande parte dos usuários das redes sociais. Conclui que o ambiente das redes sociais é capaz de atender, mesmo de forma parcial, às demandas infocomunicacionais institucionais em termos de transparência, mas, por sua condição de espaço de desordem, carece de uma vigilância mais incisiva contra os fatores geradores desta.

Palavras-Chave: Desordem da Informação. Redes Sociais Digitais. Transparência Administrativa.

Abstract: It considers digital social networks as auxiliary channels of communication and transparency of institutional information. It understands that these networks, by allowing the “free” circulation of ideas, offer spaces for discussion that are favorable to the clutter of information. It aims to highlight possible relationships between the information disorder and social networks as channels of administrative transparency, in the context of the Ministry of Health. For this, it identifies, in the social profiles of this institution on Instagram and Facebook, the elements that generate disorder and assesses the reach and penetrability of its developments. As for the objectives, approach and data collection procedures, the research is characterized, respectively, as exploratory, qualitative, and bibliographic and documentary. The analysis and discussion of the data collected test the informational disarray resulting from ideological disputes and the uncritical profile of most users of social networks. It concludes that the environment of social networks is capable of meeting, even partially, the institutional infocommunicational demands in terms of transparency, but, due to its condition as a space of disorder, it lacks a more incisive surveillance against the generating factors of this..

Keywords: Information Disorder. Digital Social Networks. Administrative Transparency.



1 INTRODUÇÃO

As últimas décadas têm presenciado um crescente fortalecimento das garantias e liberdades de pensamento, de expressão e de informação reconhecidas em diversos dispositivos, como na Declaração Universal dos Direitos Humanos¹ e na Convenção Americana de Direitos Humanos, mais conhecida como Pacto de São José da Costa Rica², que inspiram nações em todo o mundo.

No Brasil, essa tendência é percebida no aperfeiçoamento dos recursos legais como na Constituição da República Federal de 1988, que garante em seu artigo 5º o direito à informação, e como na Lei de Acesso à Informação (LAI), que regulamenta esse direito. Essa valorização do acesso tem impactado diretamente nos órgãos da administração pública, contribuindo para a construção e para o fortalecimento de um cenário político-administrativo fundamentado na transparência.

Paralelamente, tem-se percebido uma redefinição dos modelos e das políticas infocomunicacionais em virtude do avanço das tecnologias digitais. Essa evolução tecnológica colocou em cena novos canais, como as redes sociais, que têm servido como mecanismos amplificadores dos discursos e das opiniões populares e como espaços relativamente livres de interação interpessoal. Isso justifica sua ampla aceitação e o crescente aumento de sua população usuária.

No contexto político-administrativo, as redes sociais estão sendo usadas como ferramentas auxiliares dos processos de transparência institucional. A crescente criação de perfis institucionais e o teor das mensagens veiculadas nestes, que comumente expressam esclarecimentos acerca das ações e atuações institucionais, ratifica a assertiva. Assim, ao aliar o elevado potencial de alcance e de penetrabilidade às maiores possibilidades de interações interpessoais, as redes sociais entram em consonância com uma nova ordem

¹ Art. 19: Todo o indivíduo tem direito à liberdade de opinião e de expressão, o que implica o direito de não ser inquietado pelas suas opiniões e o de procurar, receber e difundir, sem consideração de fronteiras, informações e ideias por qualquer meio de expressão. Disponível em: <https://www.ohchr.org/EN/UDHR/Pages/Language.aspx?LangID=por>;

² Art. 13,1: Toda pessoa tem direito à liberdade de pensamento e de expressão. Esse direito compreende a liberdade de buscar, receber e difundir informações e ideias de toda natureza, sem consideração de fronteiras, verbalmente ou por escrito, ou em forma impressa ou artística, ou por qualquer outro processo de sua escolha. Disponível em: https://www.cidh.oas.org/basicos/portugues/c.convencao_americana.htm.



infocomunicacional que, no contexto de transparência, exige maior clareza administrativa e maior participação popular.

O uso das tecnologias digitais nos processos de transparência tem, inclusive, o respaldo legal. A própria LAI prevê, em seu artigo 8º, a utilização de *sites* oficiais para a divulgação de informações por órgãos e entidades públicas. Isso resultou na criação e no aperfeiçoamento de instrumentos tecnológicos voltados especificamente aqueles processos. A criação e/ou o aprimoramento dos Portais de Transparência, dos serviços de Ouvidoria, dos Sistemas de Informação ao Cidadão, e das Assessorias de Comunicação institucionais, entre outros, são claros exemplos das mudanças evocadas pelo novo contexto infocomunicacional. Já o uso das redes sociais nos processos de comunicação e de transparência administrativas é formalizado por meio de instrumentos normativos institucionais, como o Manual de Uso de Redes Sociais³, que propõe exemplos e boas práticas nas redes e busca colaborar com o processo de produção de conteúdo e com o relacionamento com outras presenças digitais etc.

Contudo, por permitirem a ampla participação dos usuários, as redes sociais são percebidas como potencial espaço de desordem, que consiste em um conjunto, em um ambiente ou em um ecossistema de informações equivocadas que provocam algum tipo de desarranjo no fluxo informacional (WARDLE; DERAKHSHAN, 2017), deturpando a razão da transparência informacional. Dessas condições, emergem questionamentos dentre os quais se destaca: Há uma relação objetiva entre o ambiente das redes sociais e a crescente desordem de informação, especificamente, no contexto da transparência administrativa?

Diante dos pressupostos, objetivou-se analisar a relação entre a desordem da informação e o ambiente das redes sociais digitais no contexto de transparência administrativa. Para isso, foi preciso, especificamente, identificar, nas publicações veiculadas nas redes, elementos provocadores de desordem, como divergências ideológicas infundamentadas, e constatar o alcance e a penetrabilidade dos desdobramentos dessa desordem. Metodologicamente, trata-se de uma pesquisa exploratória com abordagem qualitativa, com fundamentos e uma revisão integrativa da literatura sobre *desordem da informação, guerra de narrativas, pós-verdade* e, dentre outros, *estratégias de validação do discurso*, associada aos dados e às informações coletadas nos perfis sociais do Ministério da

³ Publicado pela Secretaria Especial de Comunicação Social. Disponível em: <http://antigo.secom.gov.br/acesso-a-informacao/manuais/arquivos/manual-de-uso-de-redes-sociais.pdf>



Saúde no *Instagram* e no *Facebook*, que justificam a natureza bibliográfica e documental das técnicas de coleta de dados. A partir dos resultados preliminares alcançados, busca-se apresentar uma visão panorâmica da relação entre a desordem da informação e o ambiente das redes sociais digitais, oferecendo dados basilares que poderão servir de suporte para a realização de estudos mais aprofundados sobre a temática.

2 AS REDES SOCIAIS COMO CANAIS INFOCOMUNICACIONAIS INSTITUCIONAIS

A valorização de preceitos democráticos que impulsionou o fortalecimento da liberdade de expressão e do direito de acesso à informação aliada às mudanças de ordem interacional provocadas pelo avanço das tecnologias digitais e pelo consequente surgimento dos novos canais sociais reconfiguraram os processos de transparência administrativa e dinamizaram as relações entre os agentes públicos e a sociedade.

No âmbito institucional, o aprimoramento do ordenamento jurídico brasileiro, no que se refere à transparência e ao uso de canais digitais, resultou, por exemplo, na criação dos Portais de Transparência, na reestruturação dos serviços de Ouvidoria, no aperfeiçoamento dos Sistemas de Informação ao Cidadão, e no fortalecimento das Assessorias de Comunicação institucionais. A reestruturação legal motivou também a busca por canais alternativos, que permitissem o maior alinhamento entre os compromissos institucionais e os anseios sociais, e que atendessem às exigências da ordem embasada no dinamismo e na celeridade infocomunicacionais. Os novos canais sociais favoreceram a comunicação, o relacionamento e a participação da sociedade, por isso, a criação de perfis oficiais de instituições públicas nesses espaços deve servir não somente para a divulgação das informações, mas também como canal de interlocução com os cidadãos. (BRASIL, 2018).

As redes sociais digitais surgem, então, como apoiadoras dos preceitos de gestão transparente, na medida em que: a) viabilizaram o amplo alcance e a penetrabilidade do conteúdo veiculado em seu ambiente, visto que diversificaram as formas de apresentação da mensagem e romperam com as barreiras de espaço e de tempo; b) facilitaram a comunicação entre os diferentes canais institucionais, criando uma rede de informações sem precedentes; e, c) dentre outros requisitos, permitiram a manifestação direta dos seus usuários. Dessa forma, as redes sociais passaram a atender, a um só tempo, às necessidades dos órgãos públicos e da sociedade, e a integrar o quadro de ferramentas usadas no processo de transparência. (FERREIRA, 2021).



Ao ressaltar o poder transformador das tecnologias e canais sociais no contexto de gestão pública, Pereira Neto e Borges (2017, p. 27) afirmam que a interatividade e a capacidade de penetração das tecnologias no cotidiano dos indivíduos podem incitar novas formas de participação democrática, pressões por novas estruturas institucionais e novos processos direcionados à abertura de dados e à transparência pública. Esse entendimento ratifica o movimento de aliança entre as redes sociais e a gestão transparente. Entretanto, as redes sociais, especialmente por sua condição de canais abertos, revelaram-se potenciais ambientes de desordem informacional.

3 DESORDEM DA INFORMAÇÃO

A desordem da informação está associada a um ecossistema ou um conjunto de informações manipuladas capazes de provocar um desarranjo no fluxo informacional. (WARDLE; DERAKHSHAN, 2017). Os autores caracterizam essa desordem a partir de três categorias: desinformação, que consiste na veiculação de conteúdos falsos, criados deliberadamente para prejudicar; informação incorreta, que também está associada à propagação de conteúdos falsos, contudo, sem o intuito de causar danos; e má-informação, que trata de informações genuínas, mas usadas para infligir danos. Wardle e Derakhshan (2017) explicam ainda que, para melhor entender a desordem, é preciso considerar a motivação dos agentes que criam e veiculam as mensagens, as características da mensagem, e o senso crítico dos intérpretes. O usuário informacionalmente acrítico pode ser facilmente manipulado pela carga de intenções que estruturam as mensagens, pois, estrategicamente, quaisquer tipos de informação podem ser usados para causar a desordem.

No contexto de transparência administrativa mediada pelas redes sociais, a intenção de quem elabora e veicula as mensagens, quando agindo de forma idônea, é prestar esclarecimentos quanto as ações institucionais. O problema maior está nas reações dos intérpretes, que podem desvirtuar, intencionalmente ou não, o objetivo genuíno da mensagem. Isso acontece, por exemplo, quando os usuários deixam opiniões controversas, fruto de uma interpretação pessoal e de uma bagagem cultural, no campo de comentários da publicação, ou quando se apropriam da mensagem e a compartilha fora de seu contexto. Assim, como as redes sociais, em certa medida, permitem a livre exposição de ideias, tornam-se ambientes de disputas ideológicas, confundindo aquele usuário acrítico.



A divergência de ideias no espaço das redes sociais, muitas vezes resultante de (re)interpretações pretenciosas, pode ser vista como um dos principais fatores geradores de desordem. Esses conflitos ocorrem quando diferentes narrativas disputam a hegemonia nas discussões públicas. (SOARES et al., 2020). “Nas mídias sociais, essas disputas estão frequentemente associadas a um cenário de polarização, onde narrativas opostas assumem a função de versão ‘alternativa’ de determinado fato ou evento.” (SOARES et al., 2020, p. 3).

Recuero (2019) explica que essas disputas estão ancoradas na criação das chamadas câmaras de eco, que são espaços virtuais que favorecem o compartilhamento de ideias comuns, justamente por conta da filtragem do conteúdo que é (des)legitimado por um determinado grupo. Nas câmaras de eco, as crenças são ampliadas e/ou reforçadas pelo compartilhamento dentro de um sistema definido, reforçando a polarização de ideias divergentes e a consequente guerra de narrativas.

As ideias que buscam angariar seu público simpatizante, muitas vezes, são embasadas em estratégias específicas, que visam elucidar quaisquer dúvidas acerca de sua legitimidade. É comum perceber nas mensagens veiculadas nas redes sociais menções a pessoas populares, a instituições renomadas, a Ciência, a experiências de (in)sucesso etc. Essas referências são frequentemente evocadas como forma de (des)credibilizar o discurso e inibir questionamentos. Na transparência administrativa, o próprio canal, em que as informações são publicadas, impõe credibilidade por sua condição de autoridade, ou é desacreditado por sua imperícia. Entretanto, isso não inibe as disputas ideológicas, igualmente fundamentadas, que possam surgir, pois os usuários podem discordar das ideias, reinterpretá-las, ou mesmo invalidá-las usando aquelas estratégias de validação do discurso.

Ao analisar as linguagens de legitimação dos discursos, Van Leeuwen (2007) apresenta quatro grandes categorias, que podem ocorrer de forma isolada ou conjunta: a) *autoridade*, quando a legitimação ocorre por referência a líderes políticos, especialistas, celebridades, influenciadores digitais, órgãos públicos etc.; b) *avaliação moral*, quando baseada em juízos de valores, podendo ser reconhecida por meio do conhecimento cultural de senso comum; c) *racionalização*, quando embasada em argumentos lógicos/científicos; e d) *mito*, quando obtida através de narrativas, relatos, histórias etc., que podem ser simbolicamente utilizadas para expor situações específicas, podendo servir, ou não, de modelo a serem seguidos.



Então, há diferentes técnicas que podem ser direcionadas para influenciar as ações e as reações dos sujeitos perante às informações que lhes são apresentadas. São esses mecanismos que dão maior ou menor notoriedade a determinados discursos em detrimento de outros, e que sustentam a guerra de narrativas. Contudo, apesar das referidas estratégias, deve-se considerar que as emoções e as crenças de cada indivíduo condicionam, veementemente, suas percepções e opiniões.

A expressão pós-verdade indica um certo declínio da razão, das atitudes racionais, ou seja, da verdade, em detrimento de ações dirigidas pelo emocional ou por crenças, preconceitos, visões de mundo pré-concebidas e estanques. (ARAÚJO, 2020). Ao discutir os fatores que conduziram à emergência do fenômeno, o autor aponta: a) para um negacionismo científico, em que a autoridade da ciência passou a ser questionada por pessoas comuns; b) para o viés cognitivo do ser humano, que tende a formar suas crenças e visões de mundo sem se basear na razão e nas evidências; c) para a queda de importância dos meios de comunicação tradicionais e a valorização dos novos canais digitais como recursos informacionais, em especial as redes sociais, num fenômeno conhecido como desintermediação; e, dentre outros, d) para a relativização da verdade promovida por um movimento pós-modernista que questiona a ideia de existência de uma verdade absoluta.

É curioso ressaltar que Araújo (2020) chama atenção para o déficit de atenção que aflige as pessoas e faz com que elas não deem atenção ao texto na íntegra, mas apenas às notícias, e não prestem atenção na autoria destes textos, ou em outros recursos probatórios, dando força a informações de caráter duvidoso. Esse entendimento de pós-verdade pode ser alimentado pela formação das câmaras de eco apontadas por Recuero (2019), onde os usuários ficam isolados e alheios a novas ideias.

Assim, as guerras de narrativas, fundamentadas em estratégias específicas, dedicadas à formatação de “mensagens inquestionáveis”, aliadas à carga de acriticidade que atinge parte dos usuários das redes sociais, mostram-se as principais motivadoras da desordem da informação, tornando-se obstáculos aos esforços de transparência administrativa.

4 METODOLOGIA

O caráter exploratório desta pesquisa, que partiu de uma revisão integrativa de parte da literatura associada a dados e informações extraídas das redes sociais digitais, ofereceu elementos para compreensão e aprimoramento do conhecimento sobre a desordem da



informação resultante das interações mediadas pelas redes sociais digitais. Soma-se a isso a curiosidade reflexiva, argumentativa e fundamentada proposta pelo método ensaístico de Rodríguez (2012), que permitiu transcender a tradicional rigidez metodológica e entregar uma abordagem não determinista e mais flexível em relação ao problema. As interpretações e inferências necessárias à explanação coerente do tema atestam sua natureza qualitativa.

Na fase de coleta de dados, identificaram-se no ambiente das redes sociais publicações relacionadas à transparência administrativa que motivaram a guerra de narrativas capaz de confundir o leitor acrítico e de provocar uma desordem informacional. Para isso, foram considerados, primeiramente, os perfis do Ministério da Saúde e, em um segundo momento, os perfis públicos de modo geral, no *Instagram* e no *Facebook*.

Considerou como cenário a crise sanitária provocada pelo avanço do novo Coronavírus, nos últimos dois anos, que mobilizou, especialmente, órgãos diretamente responsáveis pela organização e pela elaboração de planos e políticas públicas voltados à promoção, à prevenção e à assistência à saúde da população. Isso motivou a escolha do referido Ministério que, além de protagonizar importantes discussões acerca da segurança sanitária nacional, teve que assumir uma postura mais atuante e transparente em virtude da natureza especulativa das informações ligadas ao tema. A escolha das duas redes sociais citadas deu-se pela ampla popularidade entre os brasileiros.

Um momento estratégico foi tomado como referência para a escolha dos termos a serem buscados nas publicações: a vacinação contra a Covid-19 de Davi, uma criança indígena de 8 anos da etnia xavante que mora no interior do Estado de São Paulo. Ele recebeu a dose em uma cerimônia simbólica no início da tarde do dia 14 de janeiro de 2022, no Hospital das Clínicas de São Paulo. O marco deu início à campanha de imunização de crianças entre 5 e 11 anos. Esse momento levantou discussões antagônicas, especialmente no ambiente das redes sociais, acerca da necessidade, dos riscos e da obrigatoriedade da vacina para os menores, dentre outras, fornecendo subsídios para o melhor entendimento sobre a desordem consequente da guerra de narrativas.

Fez-se, então, necessário verificar possíveis ramificações dessa guerra de narrativas. Para isso, foi utilizado o CrowdTangle, ferramenta capaz de rastrear interações em publicações veiculadas em perfis públicos nas redes sociais. (CROWDTANGLE TEAM, 2022). Este segundo momento de busca e análise de dados objetivou identificar publicações



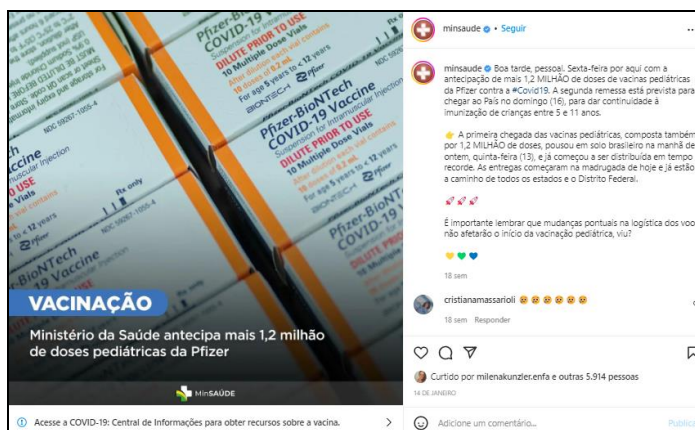
favoráveis e contrárias ao uso da versão pediátrica do imunizante, legitimadas pela autoridade do Ministério da Saúde, como forma de atestar a (in)existência de informações divergentes derivadas da guerra de narrativas gerada naqueles perfis do Ministério. Ressalta-se que os parâmetros adotados para identificar o potencial de desordem das mensagens veiculadas combinou as categorias apresentadas por Wardle e Derakhshan (2017): *desinformação*, *informação incorreta* e *má-informação*, e as estratégias de validação do discurso apontadas por Van Leeuwen (2007): *autorização*, *avaliação moral*, *racionalização* e *mito*. Essa combinação permitiu desconsiderar as publicações que não ofereciam riscos à ordem informacional.

Fez-se, então, por meio do CrowdTangle, uma nova busca nos perfis públicos do *Instagram* e do *Facebook*. A estratégia de busca combinou os termos “vacina”, “criança” e “Ministério da Saúde”. Foram consideradas as publicações veiculadas entre os dias 14 de janeiro e 30 de maio de 2022. Optou-se por analisar 1) as publicações que apresentaram o maior número de interações e 2) as que responderam à estratégia adotada.

5 ANÁLISE E DISCUSSÃO DOS RESULTADOS

Buscou-se, então, nos perfis sociais em questão, a primeira publicação relacionada à vacinação dos menores, conforme ilustrado na Figura 1. Inicialmente, a ideia foi fazer uma análise dos comentários deixados nessas publicações para atestar a (in)existência de opiniões divergentes e quantificar o volume de pessoas que tais publicações alcançaram a partir de número de interações registradas.

A imagem e o texto apresentados na Figura 1 foram simultaneamente publicados no perfil do *Instagram* e no *Facebook* do Ministério. Até o momento da pesquisa, a publicação registrou 5.915 curtidas e 780 comentários no *Instagram*, e 1538 reações, 1.100 comentários e 126 compartilhamentos no *Facebook*. Os números mostram que as duas publicações conseguiam atingir muitos usuários, contudo, é difícil precisar o valor real visto que: a) alguns usuários possuem perfis nas duas redes sociais e atuaram simultaneamente em ambas; b) um único usuário pode ter se manifestado de diferentes formas (curtir, comentar, compartilhar) numa mesma publicação; e c) muitos usuários podem ter tido contato com a publicação, mas não manifestaram reação.

**Figura 1 Publicação sobre vacinação de crianças contra Covid-19**

Fonte: Perfil do Ministério da Saúde no Instagram

As três possibilidades evidenciam as dificuldades para mensurar o volume real de diferentes usuários que tiveram contato com as publicações e mostram que a soma do número de curtidas, comentários, compartilhamentos e, em alguns casos, visualizações, representa apenas uma ideia geral do alcance e da penetrabilidade de cada publicação. Contudo, se contabilizar apenas uma das formas de reação dos usuários, como o número de compartilhamentos de uma publicação, por exemplo, e considerar que cada usuário que compartilhou possui uma rede de amigos que também podem compartilhar, é possível ter uma ideia do imenso potencial de alcance e de penetrabilidade de cada conteúdo veiculado. São essas propriedades que fazem das redes sociais um potencial ambiente de desordem.

Entretanto, tendo em vista que Wardle e Derakhshan (2017) recomendam considerar o usuário como requisito para melhor entender e desordem, são os comentários que possuem maior capacidade de gerar desordem. A análise dos comentários deixados nas duas publicações revelou uma polarização de opiniões favoráveis e contrárias ao uso da versão pediátrica do imunizante:

1. *“É de uma tristeza profunda ver o ministério da saúde comprar e promover a vacinação de crianças. É público, que os laboratórios não se responsabilizam por danos, sequelas ou morte de ninguém. Quem vai ser o responsável e quem vai assinar o termo de responsabilidade por cada criança? Qual o motivo se as utis pediátricas estão vazias e não há surto de contaminação nas crianças, é só observar a sua volta. O que está acontecendo @minsaude?!”⁴*
2. *“Só gostaria de lembrar que a Anvisa liberou esta vacina no dia 16 de dezembro de 2021. Soa como deboche chamar esta falta de competência, de vontade, de planejamento ou sei lá o quê, de “antecipação”⁵*

⁴ Comentário deixado na publicação veiculada no Instagram. Disponível em: <https://www.instagram.com/p/CYt9NHuLqX/>

⁵ Comentário deixado na publicação veiculada no Facebook. Disponível em: <https://www.facebook.com/photo/?fbid=5395366080481964&set=pb.100064861501028.-2207520000..>



3. *“Estudo britânico indica que mais crianças estão sendo hospitalizadas com a variante ômicron — Fonte: REUTERS... e ainda tem lunático que dúvida das vacinas.”⁶*

Enquanto há manifestantes que aplaudem e aprovam a chegada das vacinas pediátricas, alguns inclusive criticam seu atraso, há outros que condenam a iniciativa/ação, pois, dentre tantos fatores, se apoiam em supostos sequelas ou riscos de morte provenientes do uso do imunizante, e na aparente indiferença dos fabricantes em relação a quaisquer danos consequentes do uso da vacina.

A falta de consensualidade a respeito de um determinado tema é algo natural e que, em muitos casos, pode contribuir positivamente para o seu desenvolvimento. Contudo, considerando que o ambiente das redes sociais possui um público bastante heterogêneo, com diferentes níveis de conhecimento, as divergências de opiniões podem confundir os leitores que não possuem um senso crítico minimamente aguçado.

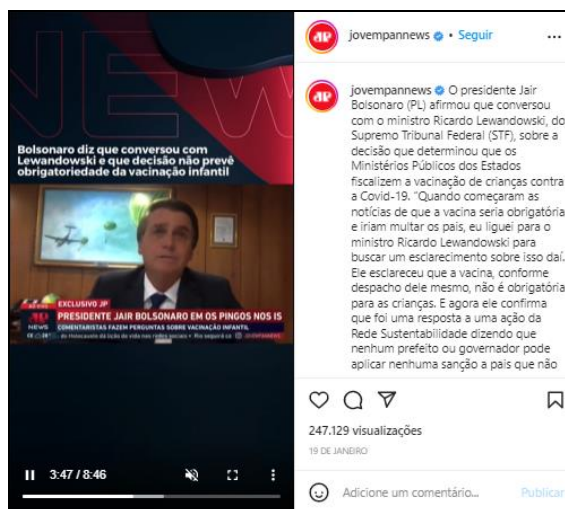
Além disso, muitos usuários sequer leem o texto da publicação, focam nos comentários, tiram suas próprias conclusões com base em suas convicções pessoais e as disseminam, seja como um novo comentário ou mesmo como uma nova publicação veiculada em seu próprio perfil social. Essa liberdade de expressão é mais uma característica das redes sociais que instiga a desordem informacional.

As figuras 2, 3 e 4 exemplificam as ramificações dessa guerra de narrativas. Na Figura 2, a publicação traz um vídeo com um trecho da entrevista dada pelo presidente Jair Bolsonaro a um programa radiofônico jornalístico, acompanhado de um texto de caráter explanativo. A postagem, que atingiu mais de 247 mil visualizações, mais de 23 mil curtidas e 999 comentários, objetivou prestar esclarecimentos quanto à obrigatoriedade da vacina para os menores. Apesar da recomendação do Ministério da Saúde para tomar a vacina, a fala do presidente foca em sua não obrigatoriedade, inclusive citando o próprio Ministério como forma de legitimação de seu discurso. (VAN LEEUWEN, 2007). O presidente adverte também sobre a não responsabilidade do fabricante por quaisquer efeitos colaterais proveniente da vacinação.

⁶ Comentário deixado na publicação veiculada no Instagram. Disponível em:
<https://www.instagram.com/p/CYt9NHuLqX/>



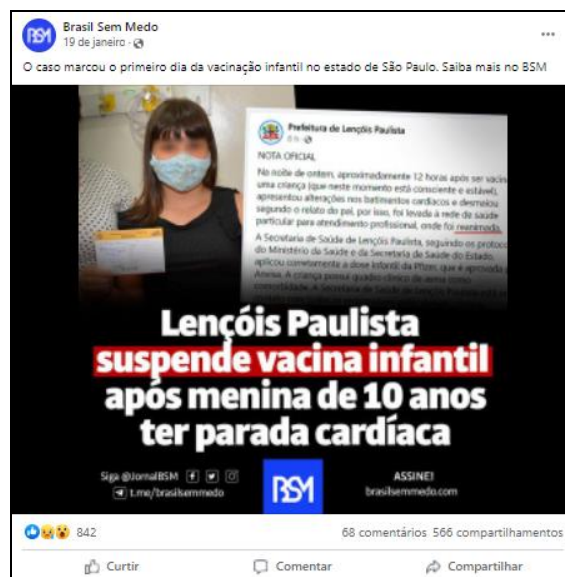
Figura 2 - Publicação contrária à vacinação de crianças contra Covid-19



Fonte: Perfil Jovem Pan News no *Instagram*

Percebe-se uma clara divergência ideológica dentro do próprio poder executivo. A postura negacionista que o presidente do Brasil assumiu ao minimizar a gravidade da doença ou ao defender tratamentos paliativos e sem eficácia comprovada, por exemplo, contraria a iniciativa do Ministério da Saúde, que está em consonância com as medidas preventivas e sanativas mundialmente aceitas e amplamente defendidas por autoridades de notoriedade global como a Organização Mundial da Saúde (OMS), que indica o uso da vacina. Esse é um claro exemplo do uso de informações genuínas orientada para causar dano (WARDLE; DERAKHSHAN, 2017), mas que fundamenta e fortalece a guerra de narrativas que se instala no ambiente das redes sociais.

Figura 3 - Publicação contrária à vacinação de crianças contra Covid-19



Fonte: Perfil Jornal Brasil Sem Medo no *Facebook*

**ENANCIB 2022**

PORTO ALEGRE | UFRGS | PPGCIN

XXII Encontro Nacional de Pesquisa em Ciência da Informação • ENANCIB
Porto Alegre • 07 a 11 de novembro de 2022

O enfoque na não obrigatoriedade da vacina e nos supostos danos à saúde resulta em esforços contrários à campanha de imunização contra Covid-19, conforme ilustrado na Figura 3. Ao se apropriar da estratégia mito (VAN LEEUWEN, 2007), a mensagem busca comprovar que o imunizante contra Covid-19 pode causar danos à saúde das crianças. A mensagem, claramente manipulada e com efeito danoso (WARDLE; DERAKHSHAN, 2017), não apresenta quaisquer explicações plausíveis que atestam tal relação. A publicação, que atingiu 842 reações, 68 comentários e 566 compartilhamentos no *Facebook*, e mais de 29 mil curtidas e mais de 1.300 comentários no *Instagram*, simboliza um movimento de negação à Ciência e às autoridades sanitárias, com ampla representatividade. Contudo, salienta-se que a guerra de narrativas só existe porque é sustentada por uma mobilização contrária a todo esse negacionismo.

Figura 4 Publicação favorável à vacinação de crianças contra Covid-19



Fonte: Perfil Lilia Moritz Schwarcz no Instagram

Ao mencionar o Ministério da Saúde para validar o discurso, configurando a estratégia de autoridade (VAN LEEUWEN, 2007), a mensagem, apresentada na Figura 4, busca comprovar a segurança da vacina. É curioso observar que, através da avaliação moral, o texto censura a ação de ministros do Executivo, inclusive do ministro da saúde, que contrariam os esforços da campanha de imunização. Expondo essa disputa de ideias, a antropóloga e historiadora Lilia Schwarcz tenta evidenciar movimentos contrários à aplicação do imunizante em menores. “Usar doença de criança para batalha ideológica está abaixo de toda a linha mínima de humanidade. Afinal, os três membros do governo não



fizeram qualquer visita às 1400 crianças que morreram de Covid por não tomarem vacina.”⁷. A publicação recebeu mais de 14 mil curtidas e mais de 1.100 comentários, revelando seu alto poder de mobilização.

Constata-se, portanto, a íntima relação entre a guerra de narrativas que se forma no ambiente das redes sociais e a desordem informacional. As publicações recuperadas a partir da combinação dos termos ‘vacina’, ‘criança’ e ‘Ministério da Saúde’ não comprovam que são resultantes das postagens do Ministério da Saúde nos seus perfis sociais ou das guerras de narrativas ali geradas, mas indica que o órgão precisa ser mais coerente em suas declarações e deve tentar fiscalizar as menções indevidas ao seu nome ou a nome de seus agentes, com o intuito de inibir a disseminação de incertezas e inverdades que impactam (in)direta e negativamente na vigilância sanitária da população.

6 CONSIDERAÇÕES FINAIS

O contexto da transformação dos processos infocomunicacionais e da transparência administrativa motivou o uso das redes sociais pelos órgãos públicos para a comunicação e a divulgação de suas ações. Apesar dos pontos positivos, que viabilizou a celeridade e o amplo alcance de informações, bem como a maior aproximação entre os agentes públicos e a sociedade, essa apropriação estimulou o surgimento de obstáculos que podem impactar negativamente tanto nos processos de transparência quanto na efetivação de políticas públicas.

A atividade direta dos usuários nos espaços infocomunicacionais institucionais deu subsídios para a criação de uma guerra de narrativas capaz de provocar uma desordem informacional caracterizada pela distorção das ideias ali veiculadas. Isso aconteceu, por exemplo, com a campanha de vacinação de crianças no Brasil que levantou ideias favoráveis e contrárias, ambas munidas de estratégias de validação do discurso e com elevado poder de engajamento, acerca do uso pediátrico do imunizante contra a Covid-19. Falta, talvez, uma maior fiscalização ou uma resposta mais incisiva aos discursos distorcidos e/ou falsos veiculados. Evidenciar o problema da desordem já pode ser visto como um importante passo contra a sua propagação, pois incita cautela naqueles que buscam informações.

⁷ Trecho da mensagem veiculada no perfil de Lilia Schwarcz no *Instagram*. Disponível em: <https://www.instagram.com/p/CZAHE35PZD8/>



O ambiente das redes sociais digitais é capaz de atender, mesmo de forma parcial, às demandas infocomunicacionais institucionais em termos de transparência, e assumem um importante papel auxiliar nesse processo, mas precisa ser vigiado devido à sua condição de espaço potencial de desordem.

REFERÊNCIAS

ARAÚJO, C. A. A. O fenômeno da pós-verdade e suas implicações para a agenda de pesquisa na Ciência da Informação. **Encontros Bibli**: revista eletrônica de biblioteconomia e ciência da informação, v. 25, p. 01-17, 2020. Disponível em: <https://periodicos.ufsc.br/index.php/eb/article/view/1518-2924.2020.e72673/43144>. Acesso em: 30 maio 2022.

BRASIL. Conselho Nacional do Ministério Público. **Manual do Ministério Público para Mídias Sociais**. Brasília: CNMP, 2018. Disponível em: https://www.cnmp.mp.br/portal/images/Publicacoes/documentos/2018/03-05_final_MidiasSociais.pdf. Acesso em: 20 maio 2022.

CROWDTANGLE TEAM. CrowdTangle. Facebook, Menlo Park, California, United States, 2022. Disponível em: <https://help.crowdtangle.com/pt-BR/articles/4201940-sobre-nos>. Acesso em: 28 maio 2022.

FERREIRA, J. R. S. **Transparência ativa da informação mediada por redes sociais eletrônicas**: parâmetros de qualidade de uso nos Ministérios Públicos Estaduais brasileiros. 2022. 164 f. Dissertação (Mestrado em Ciência da Informação) – Instituto de Ciências Humanas, Comunicação e Artes, Programa de Pós-Graduação em Ciências da Informação, Universidade Federal de Alagoas, Maceió, 2021. Disponível em: <https://www.repositorio.ufal.br/handle/123456789/9239>. Acesso em: 20 ago. 2022.

PEREIRA NETO, A. B.; BORGES, T. M. Accountability e participação popular na era da informação e do conhecimento. In: ENCONTRO BRASILEIRO DE ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA, 4., 2017, João Pessoa. **Anais [...]** João Pessoa, 2017. Disponível em: <https://security.ufpb.br/ebap/contents/documentos/0017-031-accountability-e-participacao-popular-na-era-da-informacao-e-do-conhecimento.pdf>. Acesso em: 20 maio 2022.

RECUERO, R. C. Disputas discursivas, legitimação e desinformação: o caso Veja x Bolsonaro nas eleições de 2018. **Comunicação, Mídia e Consumo**, v. 16, n. 47, 2019. Disponível em: <http://revistacmc.espm.br/index.php/revistacmc/article/view/2013>. Acesso em: 30 maio 2022.

RODRÍGUEZ, V. G. **O ensaio como tese**: estética e narrativa na composição do texto científico. São Paulo, SP: WMF, 2012.

SOARES, F. B. et al. Disputas discursivas e desinformação no Instagram sobre o uso da hidroxiclороquina como tratamento para o Covid-19. In: CONGRESSO BRASILEIRO DE CIÊNCIAS DA COMUNICAÇÃO, 43., Porto Alegre; Pelotas. **Anais [...]** Porto Alegre: UFRGS; Pelotas: UFPEL, 2020. Disponível em:



ENANCIB 2022

PORTO ALEGRE | UFRGS | PPGCIN

XXII Encontro Nacional de Pesquisa em Ciência da Informação • ENANCIB
Porto Alegre • 07 a 11 de novembro de 2022

<https://portalintercom.org.br/anais/nacional2020/resumos/R15-0550-1.pdf>. Acesso em: 30 maio 2022.

VAN LEEUWEN, T. Legitimation in discourse and communication. **Discourse &**

Communication, v. 1, n. 1, p. 91-112, 2007. Disponível em:

<https://journals.sagepub.com/doi/abs/10.1177/1750481307071986>. Acesso em: 26 maio 2022.

WARDLE, C.; DERAKHSHAN, H. **Information disorder**: toward an interdisciplinary framework for research and policy making. Council of Europe report, 2017.