



**UNIVERSIDADE FEDERAL DA PARAÍBA
CENTRO DE CIÊNCIAS SOCIAIS APLICADAS
PROGRAMA DE PÓS-GRADUAÇÃO EM CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO**

JOÃO RODRIGO SANTOS FERREIRA

**A DESORDEM DA INFORMAÇÃO EM REDE: o uso de canais sociais na
transparência de órgãos do Poder Executivo Federal do Brasil**

**João Pessoa
2025**

JOÃO RODRIGO SANTOS FERREIRA

A DESORDEM DA INFORMAÇÃO EM REDE: o uso de canais sociais na transparência de órgãos do Poder Executivo Federal do Brasil

Tese apresentado ao Programa de Pós-Graduação em Ciência da Informação da Universidade Federal da Paraíba, como requisito para a obtenção do título de Doutor em Ciência da Informação.

Área de Concentração: Informação, Conhecimento e Sociedade.

Linha de Pesquisa: Ética, Gestão e Políticas de Informação.

Orientador: Prof. Dr. Edivanio Duarte de Souza.

João Pessoa

2025

**Catalogação na publicação
Seção de Catalogação e Classificação**

F383d Ferreira, João Rodrigo Santos.

A desordem da informação em rede : o uso de canais sociais na transparência de órgãos do Poder Executivo Federal do Brasil / João Rodrigo Santos Ferreira. -

João Pessoa, 2025.

192 f. : il.

Orientação: Edivanio Duarte de Souza.

Tese (Doutorado) - UFPB/CCSA.

1. Redes sociais digitais. 2. Desordem da informação. 3. Transparência administrativa. 4. Entes públicos federais. I. Souza, Edivanio Duarte de. II. Título.

UFPB/BC

CDU 316.472.4(043)



UNIVERSIDADE FEDERAL DA PARAÍBA
CENTRO DE CIÊNCIAS SOCIAIS APLICADAS
PROGRAMA DE PÓS-GRADUAÇÃO EM CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO

ATA DE DEFESA DE TESE

Defesa nº 113

Ata da Sessão Pública de Defesa de Tese do(a) Doutorando(a) **JOÃO RODRIGO SANTOS FERREIRA** como requisito para obtenção do grau de Doutor(a) em Ciência da Informação, Área de Concentração em Informação, Conhecimento e Sociedade e com Linha de pesquisa em Ética, Gestão e Políticas da Informação.

No décimo terceiro dia do mês de março de dois mil e vinte e cinco (13/03/2025), das quatorze horas às 14h10, na sala virtual do Google Meet, conectaram-se via videoconferência a banca examinadora designada pelo Colegiado do Programa de Pós-Graduação em Ciência da Informação para avaliar o(a) candidato(a) ao Grau de Doutor(a) em Ciência da Informação na Área de Concentração Informação, Conhecimento e Sociedade, o(a) doutorando(a) **JOÃO RODRIGO SANTOS FERREIRA**. A defesa ocorreu de forma remota, com acesso por meio do link: (<https://meet.google.com/brp-jaya-see?hs=224>). A banca examinadora foi composta pelos (as) professores(as): Dr. Edivanio Duarte de Souza – PPGCI/UFPB (Presidente/Orientador), Dr. Edvaldo Carvalho Alves – PPGCI/UFPB (Examinador interno), Dra. Alzira Karla Araujo da Silva – PPGCI/UFPB (Examinadora interna), Dra. Maria Lívia Pachêco de Oliveira – UFPB (Examinadora externa), Dr. Arthur Coelho Bezerra – UERJ (Examinador externo), Dr. Henry Poncio Cruz de Oliveira – PPGCI/UFPB (Suplente Interno) e Dra. Maytê Luanna Dias de Melo – UFAL (Suplente Externa). Dando início aos trabalhos, o(a) Professor(a) Dr(a). Edivanio Duarte de Souza, Presidente(a) da Banca Examinadora, explicou aos presentes a finalidade da sessão e passou a palavra ao(à) discente para que fizesse oralmente a apresentação do trabalho de tese intitulado: **“A desordem da informação em rede: o uso de canais sociais na transparência de órgão do Poder Executivo Federal do Brasil”**. Após a apresentação, o(a) doutorando(a) foi arguido(a) na forma regimental pelos examinadores. Respondidas todas as arguições, o(a) Professor(a) Dr.(a) Edivanio Duarte de Souza, Presidente(a) da Banca Examinadora, acatou todas as observações da banca e procedeu para o julgamento do trabalho, concluindo por atribuir-lhe o conceito:

(x)Aprovado ()Insuficiente ()Reprovado.

Observações da Banca:

O texto apresenta qualidade compatível com a tese de doutorado. A banca sugeriu alguns ajustes teórico-metodológicos e normativos. O que foi catado pelo doutorando e pelo orientador.

Proclamados os resultados e encerrados os trabalhos, eu, Professor(a) Dr.(a) Edivanio Duarte de Souza, Presidente da Banca Examinadora, lavrei a presente ata que segue assinada por mim e pelos(as) participantes da banca, juntamente com os pareceres de avaliação da tese e da defesa de tese do(a) doutorando(a), devidamente assinados por seus respectivos avaliadores e em formato digital.

João Pessoa, 13 de março de 2025.

Documento assinado digitalmente
gov.br EDIVANIO DUARTE DE SOUZA
Data: 15/03/2025 08:45:04-0300
Verifique em <https://validar.iti.gov.br>

Documento assinado digitalmente
gov.br EDVALDO CARVALHO ALVES
Data: 15/03/2025 10:48:45-0300
Verifique em <https://validar.iti.gov.br>

Dr. Edivanio Duarte de Souza
Presidente/ Orientador (a) – PPGCI/UFPB

Dr. Edvaldo Carvalho Alves
Examinador (a) Interno (a) – PPGCI/UFPB

Dra. Alzira Karla Araujo da Silva
Examinador(a) Interno(a) – PPGCI/UFPB

Dra. Maria Lívia Pachêco de Oliveira
Examinador (a) Externo (a) – UFPB

Documento assinado digitalmente
gov.br ARTHUR COELHO BEZERRA
Data: 17/03/2025 12:22:51-0300
Verifique em <https://validar.iti.gov.br>

Documento assinado digitalmente
gov.br MARIA LÍVIA PACHECO DE OLIVEIRA
Data: 16/03/2025 14:10:57-0300
Verifique em <https://validar.iti.gov.br>

Dr. Arthur Coelho Bezerra Cavalcante
Examinador (a) Externo (a) – UERJ

Dr. Henry Poncio Cruz de Oliveira
Suplente Interno(a) –PPGCI/UFPB

Dra. Maytê Luanna Dias de Melo
Suplente Externo (a) – UFAL

Documento assinado digitalmente
gov.br JOAO RODRIGO SANTOS FERREIRA
Data: 19/03/2025 11:28:52-0300
Verifique em <https://validar.iti.gov.br>

João Rodrigo Santos Ferreira
Doutorando(a)

*Aos valores que guiaram nossas escolhas e aos esforços que torna cada passo possível,
Dedico!*

AGRADECIMENTOS

Este aprendizado é resultado de inúmeros gestos de apoio, de compreensão e de incentivo. Agradeço a todos que tornaram essa trajetória mais significativa e possível:

À minha família, pelo amor incondicional, pelo apoio constante e por estarem sempre ao meu lado, vibrando com minhas conquistas e oferecendo suporte nos momentos de dificuldade.

Aos meus amigos, pelo companheirismo, pelos conselhos sinceros, pela torcida e pela parceria, que tornaram cada desafio mais leve e cada vitória mais gratificante.

Aos mestres, em especial ao Professor Edivanio Duarte de Souza, que, com sua orientação, sua motivação e sua confiança, esteve presente em cada etapa deste processo.

*“ [...] é preciso ter ainda caos dentro de si,
para poder dar à luz uma estrela dançante.”*
(Nietzsche, 2018, p.16).

RESUMO

A Administração Pública brasileira vem sendo reestruturada tendo como principais referências o fortalecimento das garantias e liberdades fundamentais, o reconhecimento da importância estratégica da informação e do conhecimento, a influência das Tecnologias Digitais de Informação e Comunicação. Ao buscar se alinhar a essas diretrizes, as redes sociais digitais passaram a integrar o quadro de ferramentas infocomunicacionais institucionais. Se, por um lado, essas redes sociais proporcionaram maior autonomia aos usuários para expressar ideias e divulgar conteúdos, por outro, essa liberdade favoreceu a má atuação, gerando distúrbios infocomunicacionais e prejudicando a transparência administrativa. Partindo da hipótese de que as redes sociais não são usadas adequadamente em função de sua condição de desordem, esta pesquisa teve por objetivo analisar aspectos da relação entre a transparência administrativa mediada por redes sociais digitais e a desordem da informação, em contas institucionais de órgãos do Poder Executivo Federal do Brasil. Para tanto, objetivou, especificamente, mapear, em conta de rede social específica, elementos que potencializam a desordem informacional; rastrear distúrbios no processo infocomunicacional provocados pela ação desses elementos; identificar evidências do alcance e da penetrabilidade desses distúrbios; e propor medidas de prevenção, de diagnóstico e de controle a serem adotadas por entes públicos. A pesquisa se caracterizou, quanto aos objetivos, à abordagem e aos procedimentos de coletada de dados, respectivamente, como descritiva, quantitativa, e bibliográfica e documental. O universo da pesquisa abrangeu a rede de conexões em torno do canal oficial do Ministério da Saúde no Instagram, com uma amostra de contas e formas de interação identificadas para analisar dinâmicas infocomunicacionais. A coleta de dados, realizada entre outubro de 2023 e julho de 2024 com o auxílio do *CrowdTangle*, gerou um quadro com informações sobre o engajamento nas redes sociais dos órgãos pesquisados, além de transcrições e imagens que evidenciaram os elementos de desordem. A identificação dos elementos da desordem baseou-se nas macrocategorias desinformação, informação incorreta, má-informação e nas estratégias de validação do discurso autorização, avaliação moral, racionalização e mitopoiesis. A análise da desordem informacional evidenciou que o regime das redes sociais digitais e a atuação dos usuários contribuem para distúrbios infocomunicacionais. Quando esses espaços carecem de controle e são prejudicados pela má atuação dos usuários, tornam-se canais de desordem informacional, agravados por uma lógica de mercado que prioriza o engajamento em vez da qualidade informativa, o que dificulta a transparência administrativa. Com o mapeamento, o rastreamento e a identificação das evidências dos distúrbios infocomunicacionais e de seus desdobramentos nas redes sociais evidenciados, pela materialização de um contexto de manipulação e de desinformação, contatou-se que, para enfrentá-los, é crucial adotar estratégias que envolvam a competência digital e informacional dos usuários e a responsabilização dos criadores e dos disseminadores de informações, incluindo não apenas indivíduos, mas também as empresas de tecnologia responsáveis pelas plataformas digitais. Considera-se que, apesar dos desafios, a desordem pode, se bem gerida, ajudar a criar uma ordem informacional que equilibre a liberdade de expressão e a integridade das informações.

Palavras-Chave: desordem da informação; transparência administrativa; entes públicos federais; redes sociais digitais.

ABSTRACT

The Brazilian Public Administration has been undergoing restructuring based primarily on the strengthening of fundamental rights and freedoms, the recognition of the strategic importance of information and knowledge, and the influence of Digital Information and Communication Technologies (DICT). In seeking alignment with these guidelines, digital social networks have come to be integrated into the set of institutional info-communicational tools. On one hand, these platforms have provided users with greater autonomy to express ideas and share content; on the other, this freedom has enabled misuse, generating info-communicational disruptions and hindering administrative transparency. Based on the hypothesis that social networks are not being used appropriately due to their condition of disorder, this research aimed to analyze aspects of the relationship between administrative transparency mediated by digital social networks and information disorder, focusing on institutional accounts of agencies within the Brazilian Federal Executive Branch. Specifically, it sought to map, within a specific social media account, elements that amplify informational disorder; to trace disruptions in the info-communicational process caused by such elements; to identify evidence of the scope and reach of these disruptions; and to propose preventive, diagnostic, and control measures to be adopted by public entities. The research was characterized, with respect to its objectives, approach, and data collection procedures, as descriptive, quantiqualitative, and both bibliographic and documentary in nature. The research universe encompassed the network of interactions surrounding the official Instagram channel of the Brazilian Ministry of Health, with a sample of accounts and forms of interaction identified to analyze info-communicational dynamics. Data collection, conducted between October 2023 and July 2024 with the aid of CrowdTangle, generated a dataset containing information on social media engagement by the analyzed agencies, along with transcripts and images evidencing elements of disorder. The identification of disorder elements was based on the macro-categories of disinformation, misinformation, and malinformation, as well as on discourse validation strategies such as authorization, moral evaluation, rationalization, and mythopoiesis. The analysis of informational disorder revealed that the regime governing digital social networks and user behavior contribute to info-communicational disruptions. When these spaces lack oversight and are affected by user misconduct, they become channels of informational disorder, worsened by a market logic that prioritizes engagement over information quality, which ultimately undermines administrative transparency. Through the mapping, tracing, and identification of evidence of info-communicational disruptions and their ramifications, materialized in a context of manipulation and disinformation, it was found that effectively addressing them requires the adoption of strategies involving users' digital and informational literacy and the accountability of those who create and disseminate information, including not only individuals but also the technology companies responsible for the platforms. It is considered that, despite the challenges, informational disorder, if properly managed, can contribute to the construction of an informational order that balances freedom of expression with the integrity of information.

Keywords: information disorder; administrative transparency; federal public entities; digital social networks.

LISTA DE ILUSTRAÇÕES

Figura 1 –	Desordem da informação.....	68
Figura 2 –	Versão web e versão mobile do perfil do ministério da Saúde no <i>Instagram</i>	97
Figura 3 –	Rede conceitual da desordem da informação.....	98
Figura 4 –	Exemplos de indicadores de qualidade de uso das redes sociais digitais....	103
Figura 5 –	Anúncio sobre a inclusão da vacina da Covid-19 no PNI.....	104
Figura 6 –	Reações ao anúncio de inclusão da vacina contra a Covid-19 no PNI.....	112
Figura 7 –	Reação ao anúncio de inclusão da vacina contra a Covid-19 no PNI.....	113
Figura 8 –	Publicação compartilhada com alterações.....	114
Figura 9 –	Reação contrária à inclusão da vacina contra a Covid-19 no PNI.....	117
Figura 10 –	Reação contrária à inclusão da vacina contra a Covid-19 no PNI.....	118
Figura 11 –	Compartilhamento de publicação.....	119
Figura 12 –	Reação contrária à inclusão da vacina contra Covid-19 no PNI.....	120
Figura 13 –	Reação contrária à inclusão da vacina contra Covid-19 no PNI.....	121
Figura 14 –	Reação favorável à inclusão da vacina contra Covid-19 no PNI.....	122
Figura 15 –	Reação contrária à inclusão da vacina contra Covid-19 no PNI.....	123
Figura 16 –	Reação favorável à inclusão da vacina contra Covid-19 no PNI.....	125
Figura 17 –	Sugestões de contas e conteúdos pelo <i>Instagram</i>	128
Figura 18 –	Medida de combate à desinformação.....	129
Figura 19 –	Medida de combate à desinformação.....	133
Figura 20 –	Publicações patrocinadas.....	134
Figura 21 –	As <i>hashtags</i> como agentes de desordem.....	139
Figura 22 –	As <i>hashtags</i> como agentes de desordem.....	140
Figura 23 –	Ramificações da desordem da informação.....	143
Figura 24 –	As <i>hashtags</i> como agentes de desordem.....	145
Figura 25 –	Perspectiva sistêmica das redes sociais digitais.....	148
Figura 26 –	Esquema síntese da desordem da informação na dinâmica de interações....	152
Figura 27 –	Interação entre instituição e usuários.....	161
Quadro 1 –	Indicadores e critérios para a avaliação das redes sociais digitais.....	160

LISTA DE ABREVIATURAS E SIGLAS

AGU	Advocacia-Geral da União
CC	Casa Civil
CDC	Código de Defesa do Consumidor
CETIC	Centro Regional de Estudos para o Desenvolvimento da Sociedade da Informação
CGU	Controladoria-Geral da União
CRFB/88	Constituição da República Federativa do Brasil de 1988
EFGD	Estratégia Federal de Governo Digital
EGD	Estratégia de Governança Digital
ENGD	Estratégia Nacional de Governo Digital
GSI	Gabinete de Segurança Institucional
<i>HRW</i>	<i>Human Rights Watch</i>
LAI	Lei de Acesso à Informação
LGPD	Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais
LIBRAS	Língua Brasileira de Sinais
MAPA	Ministério da Agricultura e Pecuária
MCDI	Ministério das Cidades
MCI	Marco Civil da Internet
MCom	Ministério das Comunicações
MCTI	Ministério da Ciência, Tecnologia e Inovação
MD	Ministério da Defesa
MDA	Ministério do Desenvolvimento Agrário e Agricultura Familiar
MDHC	Ministério dos Direitos Humanos e da Cidadania
MDIC	Ministério do Desenvolvimento, Indústria, Comércio e Serviços
MDS	Ministério do Desenvolvimento e Assistência Social, Família e Combate à Fome
ME	Ministério do Esporte
MEC	Ministério da Educação
MEMEPP	Ministério do Empreendedorismo, da Microempresa e da Empresa de Pequeno Porte
MF	Ministério da Fazenda
MGISP	Ministério da Gestão e da Inovação em Serviços Públicos
MI	Ministério da Integração e do Desenvolvimento Regional
MinC	Ministério da Cultura
MIR	Ministério da Igualdade Racial

MJSP	Ministério da Justiça e Segurança Pública
MMA	Ministério do Meio Ambiente e Mudança do Clima
MME	Ministério de Minas e Energia
MMULHERES	Ministério das Mulheres
MPA	Ministério de Portos e Aeroportos
MPESCA	Ministério da Pesca e Aquicultura
MPI	Ministério dos Povos Indígenas
MPO	Ministério do Planejamento e Orçamento
PGD	Política de Governança Digital
MPS	Ministério da Previdência Social
MPSC	Ministério Público de Santa Catarina
MRE	Ministério das Relações Exteriores
MS	Ministério da Saúde
MT	Ministério dos Transportes
MTE	Ministério do Trabalho e Emprego
MTur	Ministério do Turismo
TEM	Ministério do Trabalho e Emprego
OMS	Organização Mundial da Saúde
ONU	Organização das Nações Unidas
PL	Projeto de Lei
Secom	Secretaria de Comunicação Social
PNI	Programa Nacional de Imunizações
SERS/PR	Secretaria Extraordinária da Presidência da República de Apoio à Reconstrução do Rio Grande do Sul
SGPR	Secretaria-Geral da Presidência da República
SRI	Sistema de Recuperação da Informação
STF	Supremo Tribunal Federal
SUS	Sistema Único de Saúde
TDIC	Tecnologias Digitais de Informação e Comunicação
TIC	Tecnologias de Informação e Comunicação
UBS	Unidades Básicas de Saúde

SUMÁRIO

1	INTRODUÇÃO.....	15
2	A SOCIEDADE EM REDE: DINÂMICAS E POTENCIALIDADES ANALÍTICAS.....	30
2.1	Sociedade interconectada e vigiada.....	33
2.2	As redes sociais digitais.....	38
3	TRANSPARÊNCIA NA ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA SOB A ÉGIDE DO GOVERNO DIGITAL: POTENCIALIDADES E DESAFIOS.....	42
3.1	Implicações das TDIC na Administração Pública.....	46
3.2	A presença da Administração Pública nas redes sociais digitais.....	51
4	A DESORDEM DA INFORMAÇÃO.....	56
4.1	A desordem da informação: abordagem sistêmica.....	57
4.2	As redes sociais digitais como sistemas de informação.....	64
4.3	As redes sociais digitais como ambientes de desordem: fatores intrínsecos....	67
4.3.1	O fator agente.....	70
4.3.2	O fator produto.....	76
4.4	A ordem a partir da desordem.....	85
5	A DESORDEM DA INFORMAÇÃO NAS REDES SOCIAIS DIGITAIS: DO MAPEAMENTO À CARACTERIZAÇÃO.....	89
5.1	Entre números, percepções e narrativas: da abordagem à classificação quanto aos procedimentos de coleta de dados.....	90
5.2	As redes sociais digitais do Poder Executivo: contexto e foco de análises.....	92
6	A DINÂMICA ENTRE A TRANSPARÊNCIA ADMINISTRATIVA E A DESORDEM DA INFORMAÇÃO.....	101
6.1	A desordem da informação nas redes sociais digitais.....	104
6.1.1	As redes sociais digitais como sistemas de informação: os agentes como elementos de desordem.....	105
6.1.2	As redes sociais digitais como sistemas de informação: a mensagem como elemento de desordem.....	113
6.1.3	As redes sociais digitais como sistemas de informação: o canal como elemento de desordem.....	127

6.1.4	As redes sociais digitais como sistemas de informação: a inter-relação dos elementos no processo de ramificação da desordem da informação.....	142
6.2	As redes sociais digitais como sistemas sociais: análise integrativa.....	147
6.3	A transparência administrativa e a dinâmica das redes sociais digitais.....	154
7	CONSIDERAÇÕES FINAIS.....	164
	REFERÊNCIAS.....	178
	APÊNDICE A – FATORES DE ATUAÇÃO E DE ENGAJAMENTO NO <i>INSTAGRAM</i>.....	191

1 INTRODUÇÃO

A humanidade, desde o final do século XX, tem vivenciado um processo multidimensional de transformação social centrado no elemento “informação” e conduzido por uma revolução tecnológica que estabelece novas possibilidades infocomunicacionais e eleva o nível das experiências humanas, trazendo à tona suas implicações para o devir histórico.

A busca por um rompimento, ou mesmo por uma conciliação, com padrões do período industrial, marcado pela mecanização da produção e pela consequente reformulação do conceito de trabalho, onde máquinas passaram a substituir parte das atividades executadas por operários, trouxe, para o presente, denominações como Sociedade Pós-Industrial, Aldeia Global, Sociedade da Aprendizagem, Sociedade do Conhecimento e, dentre outras, Sociedade da Informação, com suas respectivas variantes.

Dado o predomínio adquirido pelo termo Sociedade da Informação (Burch *et al.*, 2005), inclusive no campo da Ciência da Informação, as terminologias alternativas tomaram esta como referência para corroborar ou refutar teorias que pretendiam, de modo geral, não apenas demarcar o início de uma nova era, mas identificar e entender o alcance das recentes mudanças e/ou antevir um cenário potencial. Nesses processos, pelo menos, dois enfoques distintos, mas não excludentes, cruzam, em menor ou maior grau, os principais conceitos. O primeiro tem a informação como o meio essencial para se alcançar os fins, pois enfatiza os processos de captação, de processamento e de comunicação da informação, e atribui à tecnologia um papel causal no sistema social, situando-a como motor do desenvolvimento. O segundo, não tem a informação como fundamental, mas a sociedade. Inclui, então, de forma mais incisiva, uma dimensão plural e integralista de transformação social, envolvendo todos os seus setores. Sob a perspectiva deste enfoque, a tecnologia é o suporte que desencadeou a aceleração desse processo (Burch *et al.*, 2005). Em outras palavras, enquanto o primeiro faz referência a dados, a canais de transmissão e a espaços de armazenagem, o segundo fala de seres humanos, de culturas, de formas de organização e de comunicação, ou seja, a informação é determinada conforme a sociedade, e não ao contrário (Burch *et al.*, 2005).

Tendo como principais indicadores a informação, o conhecimento, a inovação e o aprendizado, o percurso evolutivo da nova era parece esquivar-se de uma linearidade rígida e/ou de uma sobreposição de ideias para conciliar, se não todas, parte das concepções surgentes, o que parecer não ser incoerente, dado que os preceitos de Sociedade da Informação têm orientado muitos estudos relacionados ao assunto. O mais curioso, contudo, é

o fato de que todo esse processo evolutivo, que está intimamente atrelado à disponibilidade de infraestrutura tecnológica e de meios alternativos de acesso à informação, redimensionou uma tradicional forma de organização em rede. A concepção de rede, onde o mundo é percebido a partir de uma visão holística, constituída sob uma lógica sistêmica na qual cada ação provoca sempre uma reação em cadeia, em maior ou menor grau (Capra, 1999), é importante para a caracterização do ser humano na condição de ser social, pois são as relações que as pessoas desenvolvem e mantêm que embasam o conceito de sociedade e as formalizam como membros desta.

Ocorre que dificilmente uma teoria consegue ser tão abrangente ao ponto de alcançar todas as especificidades das diferentes teorias em uso, ou de entender e de expressar toda a complexidade, o dinamismo e a extensão das mudanças correntes. Porém, a perspectiva apresentada por Castells (1999), quando procura convergir as possibilidades infocomunicacionais e as potencialidades das novas tecnologias, inclusive das digitais, fornece a base teórica essencial para as expectativas desta pesquisa. Entretanto, é importante reconhecer que a teoria de Castells, embora inovadora, tende a focar predominantemente nas oportunidades e no potencial transformador das tecnologias da informação e comunicação, sem abordar de forma extensiva alguns dos problemas críticos que emergem desse cenário. Entre esses problemas está o fato de que as tecnologias, ao mesmo tempo em que oferecem novas formas de conectividade, de empoderamento, de participação e de inclusão, também estão sendo instrumentalizadas pelo capitalismo para redefinir e intensificar suas formas de intervenção. Dessa forma, as tecnologias não apenas transformam a sociedade em rede, mas servem para aprofundar e expandir práticas capitalistas, evidenciando uma dinâmica complexa e, muitas vezes contraditória, em que a informação também é elemento de exclusão, de marginalização, de subalternização e de opressão.

Enquanto Castells (1999) oferece uma análise estrutural e contextual da informação na era digital, outros estudiosos, com um olhar mais crítico sobre o solucionismo tecnológico, contribuem para uma compreensão mais profunda das complexas interações entre tecnologia, informação e economia. No campo da Ciência da Informação, as mais recentes discussões sobre “regime de informação” têm apresentado uma nova configuração do sistema capitalista em que a informação não é apenas um recurso de apoio, mas o motor central que impulsiona a produção, a circulação e o valor das mercadorias e serviços.

Ocorre que a transformação digital e a crescente interconexão global têm intensificado essa condição da informação e, mais que isso, têm modificado as dinâmicas de poder e de participação social. Intervindo nos diferentes segmentos sociais, sejam político,

administrativo, econômico, educacional, cultural etc., o avanço das Tecnologias Digitais de Informação e Comunicação (TDIC) não apenas disponibilizou para a sociedade contemporânea um instrumental capaz de remodelar, internamente, estruturas e políticas organizacionais, mas também de redimensionar os conceitos de cooperação e de participação cidadã. Caracterizadas, principalmente, pelo uso da internet, para condução e para apoio de atividades *online*, essas tecnologias, por sua extensa capacidade de interconexão, impulsionam a horizontalidade da interação, desprovida de uma hierarquia rígida, onde todos os envolvidos no evento infocomunicacional estão, até certo ponto, no mesmo patamar de igualdade, ou seja, categoricamente, todos têm, em algumas situações, os mesmos poderes de fala, de exposição de ideias, de reação, de censura etc. (Martino, 2015).

Com efeito, as mídias e as redes sociais digitais, principais consequências desse avanço tecnológico, criam possibilidades para essa relativa liberdade de atuação dos usuários. Ressalta-se que, no quadro em discussão, a mídia social é entendida como o suporte que possibilita o desenvolvimento de redes de interação entre os seus usuários (Lima; Freire, 2014). Em outras palavras, com base nos autores, comprehende-se que, ainda que os termos ‘mídia social’ e ‘rede social’ sejam, em muitos casos, tratados como sinônimos, o primeiro refere-se a plataformas e ferramentas digitais (*YouTube*, *Instagram*, *Twitter*, *TikTok* etc.) que permitem a formação do segundo, rede social, onde há conexões e interações já estabelecidas entre indivíduos. Ou seja, as redes sociais digitais são uma subcategoria dentro do conceito mais amplo de mídia social. Assim, todas as redes sociais são mídias sociais, mas nem todas as mídias sociais são redes sociais.

No contexto político-administrativo, que, concomitantemente, tem absorvido o progressivo fortalecimento das garantias e das liberdades de pensamento, de expressão e de informação, essas características das redes sociais digitais têm contribuído para a ressignificação do conceito de Administração Pública, pois, aliadas à força dos dispositivos normativos, estão criando um ambiente mais dinâmico para a troca de informações, aproximando os cidadãos de seus agentes administrativos. A crescente apropriação dos novos canais sociais digitais pelos entes públicos é, então, uma consequência das mais recentes políticas de transparência administrativa, que buscam aliar os direitos de acesso à informação e de participação popular, agora mais ostensivos. Ou seja, a nova forma “[...] de pensar a Administração Pública prescreve a interação colaborativa entre governos, cidadãos e suas redes sociais na prossecução dos interesses comuns e na criação das políticas públicas” (Pereira Neto; Borges, 2017, p. 18).

No cenário brasileiro, em particular, a transparência administrativa, mais que uma exigência legal — explicitamente afixada em textos como o da Constituição da República Federativa do Brasil de 1988 (CRFB/88), que, em seu art. 5º, inciso XXXIII, assegura o direito a receber informações de interesse particular ou coletivo dos órgãos públicos e, em seu art. 37, dispõe sobre a obediência da Administração Pública ao princípio da publicidade (Brasil, [2016]), ou ainda como o da Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011, conhecida como Lei de Acesso à Informação (LAI), que regula esse direito, é também uma resposta aos anseios de uma sociedade mais engajada com questões públicas (Brasil, 2011). Em um contexto no qual o cidadão tem mais espaço para se manifestar, é gerador e propagador de opiniões e de informações diversas, e onde são discutidos temas sensíveis e com impacto direto para a sociedade, é imprescindível que a instituição mantenha uma postura vigilante e esteja minimamente preparada para o inusitado, especialmente quando fomenta isso (Brasil, 2012).

Embora o novo contexto infocomunicacional esteja sendo conduzido em direção a uma maior transparência, é importante reconhecer que existe uma fronteira entre o direito e a liberdade de informação e a necessidade de proteger os dados e a privacidade dos indivíduos. Nem toda informação deve ser amplamente publicizada, seja por questões legais, como o sigilo e o segredo de justiça, ou para garantir a proteção de direitos fundamentais, como a liberdade individual e a intimidade. Nessa senda, a Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD) se apresenta como um importante marco regulatório ao buscar assegurar que os dados pessoais sejam tratados de forma transparente, responsável e com o consentimento dos indivíduos, garantindo sua privacidade (Brasil, 2019c). Da mesma forma, o Marco Civil da Internet (MCI) estabelece princípios e normas para o uso da internet no Brasil, promovendo a neutralidade da rede e a proteção dos direitos dos usuários, ao mesmo tempo em que regula a responsabilidade dos provedores de serviços (Brasil, 2014). Também, nesse contexto, revelando a preocupação que se tem em alcançar as grandes corporações das tecnologias, as *Big Techs*, destaca-se o Projeto de Lei 2.630/2020, conhecido como PL das *Fake News*, que propunha, entre outros pontos, exigir maior transparência nas plataformas de redes sociais e serviços de mensageria, estabelecendo responsabilidades para combater e desinformação e para reforçar a rastreabilidade de conteúdos.

Esses dispositivos legais buscam criar um equilíbrio entre a liberdade de acesso e de uso da informação e a proteção dos dados pessoais, fundamentais para o exercício da cidadania no ambiente digital.

Ainda que a ideia de uma sociedade verdadeiramente ativa e participativa não tenha sido plenamente concretizada, esse é o discurso adotado pela Administração Pública e que tem orientado suas mais recentes políticas e abordagens, incentivando a criação de canais e mecanismos que promovam essa aproximação. A Estratégia de Governo Digital (EGD) é uma prova disso, pois reflete a tentativa de tornar o governo mais acessível e engajado com a população, criando plataformas que incentivam a interação direta e a colaboração na formulação e implementação de políticas públicas.

Com a apropriação das redes sociais digitais, observa-se que a Administração Pública tem buscado, no âmbito da transparência, ir além do cumprimento dos requisitos legais, já que canais oficiais, como os Portais da Transparência, embora relevantes, vêm sendo complementados por iniciativas de comunicação digital que visam projetar uma imagem de maior abertura institucional, ampliando o acesso à informação e promovendo proximidade com os cidadãos.

Com essa aproximação, a Administração Pública não apenas entra em consonância com os novos preceitos da transparência que envolvem ações participativas, mas amplia seu poder de monitoramento da opinião popular e, consequentemente, sua habilidade para prevenir e/ou controlar ameaças, internas e externas, reais e potenciais, ao idôneo processo de transparência.

Em contraponto aos princípios constitucionais e às estratégias dedicadas à promoção do acesso à informação, a imperícia da Administração Pública, juntamente com uma série de fatores ambientais e estruturais no contexto deste novo regime de informação, pode maximizar as possibilidades de se gerar problemas que se apresentam, por exemplo, como uma desordem de informação, caracterizada por como um conjunto, um ambiente ou um ecossistema de informações equivocadas que provocam, intencionalmente ou não, algum tipo de desarranjo no fluxo infocomunicacional (Wardle; Derakhshan, 2017), ou uma crise ambiental, ocasionada por um ou mais eventos negativos envolvendo imagem ou a reputação da instituição, geralmente associados à viralização de conteúdos sensíveis ou contrários aos seus interesses (Brasil, 2018b). Ocorre que a transparência mediada pelas redes sociais digitais ainda não é legalmente reconhecida e, por isso, sua manutenção e disciplina ficam à mercê das diretrizes das instituições envolvidas, que costumam editar documentos instrutivos e/ou normativos, em muitos casos, elaborados unilateralmente, sem um marco regulatório específico e de amplo alcance que possa ser usado como referência, ou mesmo sem um consenso entre as diferentes instituições interessadas, dando um tratamento parcial e fragmentado aos vários aspectos dessa nova dimensão da transparência, o que pode resultar

em desconformidade e, consequentemente, em desprestígio do processo. É sabido que as próprias plataformas que dão suportes às redes disponibilizam um conjunto de regras de uso com a finalidade de garantir a pacífica convivência de seus usuários, porém, por serem ambientes que defendem, primeiramente, a livre expressão e a proteção de um diálogo público, também abrem espaço para atuações adversas, mesmo que, posteriormente, o mal comportamento invoque medidas de advertência, de punições e até mesmo de banimento. As regras da boa vizinhança, portanto, quando aplicadas à prevenção de problemas que possam afetar a transparência administrativa, ainda apresentam limitações significativas, o que dificulta a efetividade de ações preventivas nesse contexto.

Ambientados no contexto de rede, os distúrbios na ordem infocomunicacional podem ser, em sua essência, uma consequência das ambivalências das relações sociais. Indo além do discurso enobrecedor sobre a função social da informação e do conhecimento, que, por exemplo, defendem sua essencialidade nos processos, pessoais ou coletivos, de emancipação e de crescimento, a dinâmica da sociedade atual oportunizou situações que lhes impuseram atribuições mais gananciosas (Demo, 2000). Com isso, a produção e o uso de informação e de conhecimento foram direcionados, também, para a constante vigilância e para a conquista de vantagens, de privilégios e de poder, revelando uma faceta manipulativa e/ou imbecilizante. No ambiente das redes sociais digitais, isso ocorre, por exemplo, quando o acesso aos gostos, aos costumes e aos anseios dos usuários é usado para direcionar suas (re)ações ou, conforme explica Demo (2000), quando se impõe, aos usuários, conteúdos tendenciosos, residuais, fúteis, ao ponto de induzi-los à acomodação e tolher-lhes a visão crítica.

Nesse sentido, a chamada Sociedade da Informação, ainda longe de garantir apenas autonomia e esclarecimento, acaba também promovendo desinformação e induzindo estados de vulnerabilidade informacional. Um Novo Regime de Informação, conforme Bezerra (2024), tem refletido uma ambivalência intrínseca à sociedade digital contemporânea, que, enquanto promete maior acesso à informação e ao conhecimento, na prática, perpetua um ciclo de exploração e de manipulação. A estrutura desse regime, mediada pela lógica algorítmica, filtra e direciona os dados dos usuários, criando um sistema que, além de acumular capital, controla narrativas e fluxos informacionais para fins econômicos e ideológicos. Assim, a transparência prometida pelas novas tecnologias se esvai ao ser subjugada à concentração de poder nas mãos das grandes corporações das tecnologias, que, ao manipular a informação, criam uma realidade filtrada, onde a verdadeira diversidade de perspectivas é restringida, e a desinformação se propaga de maneira ainda mais eficaz. Como resultado, ao invés de ser um vetor de liberdade e conscientização, a sociedade da informação

se torna um campo fértil para a propagação de distorções, alimentando a miséria informacional e dificultando a formação de um público verdadeiramente crítico e informado.

Essa dinâmica de manipulação e de controle também é evidenciada nas críticas ao capitalismo de vigilância que promove um ciclo de consumo e conformismo. O capitalismo de vigilância tem transformado os dados pessoais em um recurso valioso que é frequentemente explorado por aquelas corporações sem a devida transparência e o consentimento dos indivíduos (Zuboff, 2019). O poder das *Big Techs* vai além do controle dos dados, chegando a moldar a experiência e o comportamento dos usuários, afetando sua autonomia e liberdade. Morozov (2018) discute que esse comportamento das *Big Techs* não apenas enfraquece a privacidade, mas provoca a morte da política no sentido mais amplo. Ele argumenta que a crescente dependência da tecnologia e da coleta de dados tente a despoliticizar as questões sociais e políticas, já que as grandes plataformas são cada vez mais responsáveis pela formação a opinião pública e pela mediação das relações entre os indivíduos e o Estado, o que acaba limitando a capacidade das pessoas de se engajarem criticamente nas decisões políticas.

A fragilidade do equilíbrio entre liberdade e proteção de dados, como discutido por Alves e Andrade (2022), também é evidenciada pela ascensão de uma governamentalidade algorítmica, que se refere ao uso de algoritmos para governar a sociedade. Isso começa com o controle indireto que as plataformas exercem sobre as escolhas e ações dos usuários, ao influenciar o que eles veem e com o que interagem, tudo com base nas informações pessoais que coletam e processam.

O uso indiscriminado de dados pessoais pelas *Big Techs*, sem a devida regulamentação e transparência, contribui para criar a ilusão de liberdade (Duarte, 2008), pois, enquanto os indivíduos acreditam estar exercendo escolhas autônomas, suas ações são, na verdade, dirigidas por algoritmos.

Assim, o que à primeira vista se apresenta como um avanço em termos de acesso à informação pode, na prática, representar também um retrocesso em termos de liberdade, ao favorecer formas sutis de controle. Nesse cenário, o ambiente digital revela-se um espaço ambíguo, onde oportunidades de participação e autonomia coexistem com armadilhas, riscos e restrições disfarçadas, como censura, manipulação e vigilância. Tal complexidade desafia a visão otimista de Castells (2005), que enxerga nas redes digitais um instrumento de fortalecimento da autonomia individual e da participação política.

O problema se torna ainda maior quando os usuários receptores e compartilhadores de conteúdos contribuem, consciente ou inconscientemente, para o contexto de desinformação.

Quando os usuários se envolvem de maneira acrítica, alimentando suas crenças e preferências pessoais sem se preocupar com a veracidade das informações, acabam amplificando o processo de viralização de *fake news* (Ferreira; Lima; Souza, 2021). Esse comportamento é muitas vezes impulsionado pela facilidade de acesso e pelo fluxo constante de conteúdos, que dificilmente passam por uma análise criteriosa. A receptividade excessiva a informações que ressoam com suas convicções pessoais, sem qualquer esforço para investigar ou refutar o conteúdo, cria um ciclo vicioso em que informações falsas circulam livremente, ganhando visibilidade e força à medida que mais pessoas as compartilham, muitas vezes sem nem sequer perceber o impacto de suas ações.

Além disso, a falta de empenho em adotar uma postura mais crítica é exacerbada pela dinâmica das redes sociais digitais, que tendem a amplificar conteúdos sensacionalistas e polarizadores. Ao invés de avaliar cuidadosamente a veracidade das informações, muitos usuários acabam se tornando veículos passivos de disseminação de *fake news*, com base na emoção ou na simples curiosidade, sem considerar as consequências sociais e políticas dessa propagação. Essa ingenuidade, muitas vezes aliada à preguiça de pensar de maneira mais analítica, fomenta um ambiente onde a desinformação não só se espalha, mas se consolida, prejudicando a capacidade de reflexão crítica e comprometendo o debate público (Ferreira; Lima; Souza, 2024) – embora, em muitos casos, o que se apresenta como ingenuidade seja, na verdade, resultado de má fé deliberada, voltada à manipulação ou ao reforço de determinadas agendas. Isso está em consonância com o fenômeno da pós-verdade, que, conforme Araújo (2020), representa o declínio da razão em favor das ações impulsionadas pelo emocional, por preconceitos ou por visões de mundo pré-concebidas, tornando irrelevante a verdade das informações.

Dessa forma, os usuários, ao contribuírem para a difusão dessas informações falsas, se tornam parte de um ciclo de desinformação que, além de manipular a opinião pública, reforça uma cultura de desconfiança e desinformação generalizada.

A desordem informacional na contextura das redes vem, sobretudo, dessas ambiguidades da Sociedade da Informação, esmiuçado, por vezes, em casos menores que envolvem questões morais e éticas, interesses particulares, condições de acesso, (in)competência crítica etc., e a atual configuração da transparência administrativa não é alheia a isso. Trata-se, pois, de saber lidar com as ambivalências, para não sucumbir aos riscos. Frente aos diversos aspectos levantados, delineia-se a seguinte questão-problema: **em que medida a desordem informacional nas redes sociais digitais tem interferido no idôneo processo de transparência administrativa?**

Partindo desse contexto, esta pesquisa tem como pressupostos os seguintes fatos:

- a) as redes sociais digitais estão sendo usadas como ferramentas auxiliares nos processos de transparência administrativa, dado o maciço volume de perfis institucionais e o teor das informações veiculadas nestes;
- b) as redes sociais digitais criam um potencial ambiente de desordem informacional, especialmente, por sua condição de sistema social e, mais especificamente, de sistema de informação, operando em plataformas privadas cujos modelos potencializam distúrbios informacionais;
- c) há, em grande medida, relações objetivas entre o canal usado na transparência administrativa e a (in)eficiência do processo e dos procedimentos que a envolvem.

Tomando como base esses pressupostos, tem-se, então, a seguinte hipótese: as redes sociais digitais cumprem de forma limitada a função de canal de transparência administrativa devido à ausência de estratégias de uso e de monitoramento e à influência de interesses que afetam sua estrutura e seu funcionamento, que geram e retroalimentam a desordem da informação.

Nessa perspectiva, objetiva analisar aspectos da relação entre a transparência administrativa mediada por redes sociais digitais e a desordem da informação em contas institucionais de órgãos componentes da estrutura do Poder Executivo Federal do Brasil.

Para se alcançar o objetivo geral, foi preciso, especificamente:

- a) mapear, em conta de rede social específica, elementos com potencial de causar desordem informacional;
- b) rastrear distúrbios no processo infocomunicacional provocados pela ação desses elementos;
- c) identificar evidências do alcance e da penetrabilidade desses distúrbios;
- d) propor medidas de prevenção, de diagnóstico e de controle a serem adotadas por entes públicos.

É importante considerar que, criados para assessorar o Presidente da República na realização de suas atividades, os órgãos do Poder Executivo trabalham no planejamento e na execução de medidas que colocam em prática as políticas do governo federal (Brasil, 1998). Atuando em campos específicos, a conduta e o desempenho de cada um desses órgãos podem ser usados para indicar oportunidades, estabelecer parâmetros, orientar discussões e decisões, dentre outras ações, inclusive fora da esfera do referido Poder, alcançando outros órgãos,

empresas privadas, cidadãos etc. Por isso é preciso que eles mantenham uma postura sadia em seus canais sociais.

As redes sociais digitais oferecem um ambiente acessível para disseminar informações, responder a questionamentos e influenciar o debate público, alcançando um amplo espectro de cidadãos, empresas e outras entidades, além de possibilitar a interação e o monitoramento das reações da sociedade. Dessa forma, elas ampliam a capacidade de atuação e visibilidade desses órgãos, tornando as ações governamentais mais eficazes e interativas. Contudo, sendo plataformas não desenvolvidas nem pertencentes ao Brasil, elas ficam sob o controle de empresas estrangeiras, o que agrava a questão da segurança da informação e da influência externa na circulação e nos efeitos das comunicações nacionais. Além disso, como essas redes operam dentro de um sistema globalizado, cujos algoritmos e regras de disseminação de conteúdo muitas vezes distorcem ou favorecem determinados tipos de informações, isso acaba impactando a forma como as mensagens do governo são recebidas e interpretadas.

No Brasil, o perfil dos usuários nas redes sociais é marcado pela diversidade, o que inclui tanto usuários críticos e informados quanto aqueles que são mais inertes, acríticos ou até incompetentes no que diz respeito à avaliação da veracidade das informações (Ferreira; Lima; Souza, 2021). Grande parte da população brasileira pode não possuir o preparo necessário para filtrar informações falsas ou distorcidas. Isso torna o ambiente das redes sociais digitais mais vulnerável à desinformação e à manipulação, criando um contexto de desordem em rede que impacta a compreensão das políticas públicas e, consequentemente, o funcionamento da democracia.

Nesse contexto, é forçoso considerar que a transparência administrativa tem se colocado como um dos pilares para a manutenção da democracia deliberativa. Analisar suas várias nuances é, então, essencial para sua concretude operacional e para o alcance de suas finalidades. De modo mais preciso, ao discutir a transparência da informação mediada pelas redes sociais digitais, evidenciando problemas que ameaçam sua efetivação, esta pesquisa pode oferecer subsídios para que seja instaurada de forma orientada e mais segura, reduzindo a parcialidade que caracteriza a sua prática na esfera administrativa. Soma-se a isso o fato de que, nos últimos anos, a Administração Pública tem recebido reforços com o propósito de orientar e integrar as suas iniciativas de transformação digital, como o Decreto nº 10.332, de 28 de abril de 2020, que institui a EGD para o período de 2020 a 2023, no âmbito dos órgãos e das entidades da administração pública federal direta, autárquica e fundacional (Brasil, 2020a). Embora esse ciclo tenha se encerrado, as ações e diretrizes estabelecidas continuam a

ser fundamentais para o desenvolvimento das políticas de transformação digital na administração pública federal. Estruturadas sobre os princípios gerais da transparência, da inovação e da confiança, essas estratégias representam um alinhamento aos avanços da tecnologia e das demandas da sociedade (Brasil, 2018a). Foi, inclusive, a crescente transformação digital pela qual passam os órgãos do Poder Executivo Federal que também motivou a escolha do Ministério da Saúde como foco deste estudo. Além da maciça apropriação das redes sociais digitais – em 2023, a grande maioria dos órgãos públicos federais possuía perfis ou contas próprias em redes sociais. Entre os órgãos do Poder Executivo, a maior parte também estava presente nessas plataformas Cetic.br, 2023) –, o Brasil tem avançado significativamente na digitalização de seus serviços públicos, com destaque para a implementação da plataforma gov.br¹, que oferece acesso a serviços digitais, muitos dos quais possuem trâmite totalmente digital. No âmbito da inteligência artificial, por exemplo, o governo brasileiro tem utilizado sistemas como a ferramenta *Alice* e *chatbots*, que facilitam a comunicação e o acesso a serviços e informações, funcionando como assistentes virtuais. Essas iniciativas refletem a tendência do Brasil em modernizar a Administração Pública por meio da digitalização e da adoção de tecnologias avançadas.

Esse estudo é, também, um desdobramento da minha pesquisa de Mestrado que resultou na dissertação intitulada **Transparência ativa da informação mediada por redes sociais eletrônicas: parâmetros de qualidade de uso nos Ministérios Públicos Estaduais brasileiros**, apresentada em 2021 ao Programa de Pós-Graduação em Ciência da Informação da Universidade Federal de Alagoas (PPGCI/UFAL), que teve como objetivo geral avaliar o uso das redes sociais eletrônicas na mediação da transparência ativa da informação, no contexto dos Ministérios Públicos Estaduais (MPEs). Os resultados da pesquisa revelaram que os MPEs utilizam predominantemente essas redes sociais para comunicação e para a disponibilização de informações, com o objetivo de ampliar a transparência. Ao aplicar os critérios de transparência, também definidos na pesquisa, observou-se que, embora muitos MPEs cumpram as exigências básicas de acesso e de divulgação de dados, alguns ainda enfrentam desafios para atender aos parâmetros desejáveis. Em última análise, constatou-se que as redes sociais cumprem seu papel como canais infocomunicacionais auxiliares no processo de transparência administrativa (Ferreira, 2021).

¹ A plataforma gov.br, que reúne os serviços públicos federais, oferece acesso a mais de 4,8 mil serviços, dos quais 84% são digitais. Disponível em: <https://www.gov.br/governodigital/pt-br/estrategias-e-governanca-digital/transformacao-digital/ferramentas/plataforma-gov.br>. Acesso em: 2 fev. 2025.

A pesquisa resultou também na publicação de um livro, intitulado *Redes sociais digitais como canais de transparéncia administrativa: parâmetros de qualidade de uso*, lançado em 2023. Neste desdobramento, os parâmetros de qualidade de uso dessas redes sociais pelos MPEs foram atualizados, refletindo as mudanças nas práticas e nas ferramentas digitais ao longo do tempo. Contudo, apesar dessas atualizações, a pesquisa não indicou a necessidade de uma nova avaliação dos MPEs, uma vez que as conclusões da dissertação continuam válidas (Ferreira, 2023).

Então, a partir dos parâmetros da avaliação das redes sociais digitais, constatou-se a necessidade de aprofundar as discussões sobre os elementos que comprometem a qualidade de canais infocomunicacionais institucionais dada a essas redes sociais.

Ademais, o domínio de atuação da Ciência da Informação se define, em sua essência, a partir da responsabilidade social de promover a comunicação de informações e de conhecimentos para aqueles que deles necessitam (Freire; Araujo, 1999). Considerando sua condição de ciência social, orientar o fluxo informacional sadio é, portanto, parte de seu compromisso com a sociedade. Para as autoras, é fundamental que a Ciência da Informação se aproxime do fenômeno que pretende estudar o encontro da mensagem com o receptor, tomando com base suas condições, compreendendo a informação e o seu uso, suas implicações e suas consequências. Quanto ao cientista da informação, Freire e Araujo (1999, p. 13) complementam que sua grande contribuição, em geral, decorre de:

[...] seu papel de *facilitador da comunicação* entre usuários [receptores] que necessitam de conhecimento e fontes [emissores] que produzem esse recurso e o disponibilizam sob a forma de *informação*. Essa função social se realiza mediante o uso de mecanismos através dos quais a informação circula no sistema de comunicação social, em especial as redes de comunicação. Nesse processo, novas oportunidades para a transferência efetiva da informação podem ser criadas, de modo a apoiar atividades produtivas que fazem parte do próprio núcleo de transformação da sociedade.

Em arremate, destaca-se que este estudo se situa, primeiramente, na convergência temática da área de concentração do Programa de Pós-Graduação em Ciência da Informação da Universidade Federal da Paraíba (PPGCI/UFPB), Informação, Conhecimento e Sociedade, na linha de pesquisa Ética, Gestão e Políticas de Informação, pois tem, como centralidade, a análise da gestão da informação pública e da transparéncia em órgãos públicos, especialmente no contexto da desordem informacional gerada pelas redes sociais digitais. O estudo dialoga com teorias sobre ética e responsabilidade social, ao investigar como a disseminação da informação pública em canais sociais pode impactar a transparéncia e a cultura organizacional, temas fundamentais dentro da linha de pesquisa. Além disso, a pesquisa se

alinha à gestão estratégica da informação, ao abordar como o uso de redes sociais digitais pode ser melhor planejado e monitorado para atender às demandas de uma comunicação pública eficiente e ética, alinhando-se às metodologias voltadas à prospecção e monitoramento informacional na gestão pública.

Esta pesquisa está estruturada em sete seções textuais, além dos elementos pré-textuais e pós-textuais de forma a garantir uma organização clara e lógica do conteúdo, desde a apresentação do título até as considerações finais, incluindo as seções complementares que oferecem suporte à conclusão do estudo. Os elementos pré-textuais apresentam as informações essenciais que facilitam o acesso e a compreensão geral do estudo, além de refletirem as fontes de inspiração e aspirações que orientaram a construção da pesquisa, bem como o apoio fundamental recebido ao longo do processo. As seções textuais desenvolvem a problemática central da pesquisa, apresentando as bases teóricas que fundamentam o estudo, as análises realizadas, as interpretações dos dados e o percurso metodológico seguido para alcançar os principais achados científicos. Finalmente, os pós-textuais fornecem as fontes citadas ao longo do estudo e materiais complementares que podem ajudar na compreensão e aprofundamento dos resultados apresentados.

Na primeira seção, **introdução**, inseriu-se a desordem da informação no contexto da transparência administrativa mediada pelas redes sociais digitais, destacando como a transformação social impulsionada pela revolução tecnológica centralizou a informação e o conhecimento nas dinâmicas sociais, alterou as relações de poder e de participação, e revelou contradições ao potencializar práticas capitalistas que transformaram a informação em mercadoria. Nesta seção, também foram apresentados os questionamentos que orientaram a definição da questão-problema, os pressupostos que embasaram a formulação da hipótese, além dos objetivos (geral e específicos) e das justificativas (temática, social e pessoal) da pesquisa, que indicaram a relevância do estudo, proporcionando uma base sólida para a análise e discussão dos resultados.

Na segunda seção, **A sociedade em rede: dinâmicas e potencialidades analíticas**, abordam-se principais aspectos da sociedade interconectada e vigiada, explorando as implicações das redes digitais na organização e no comportamento social. Destacam-se as capacidades dos fluxos infocomunicacionais, que, facilitados pelas TDIC, promovem uma troca instantânea e massiva de dados, criando novas dinâmicas de poder e interação. A seção também analisa como essas tecnologias transformam diversas esferas sociais, impactando não só as relações de consumo, mas também as formas de organização política, econômica e cultural. Além disso, são discutidas as questões de vigilância e controle promovidas pelas

plataformas digitais, que, apesar de expandirem a conectividade e a participação, também geram desafios à privacidade e à autonomia individual, especialmente no que se refere à manipulação de dados e ao monitoramento constante da população.

Na terceira seção, **A transparência da Administração Pública sob a égide do Governo Digital: potencialidades e desafios**, além de apontar os alicerces da administração transparente na sociedade atual – tendo como referencial predominante o contexto federal – preocupa-se em discutir as implicações da inserção das TDIC na Administração Pública. Além disso, a discussão se estende à forma como as redes sociais digitais, ao se tornarem ferramentas de comunicação e de engajamento, têm sido apropriadas pela Administração Pública, resultando em novos mecanismos de prestação de contas e de colaboração com a população. Esse movimento, embora tenha contribuído para a ampliação da transparência, também levanta questões sobre a manipulação da opinião pública, a desinformação e os limites da transparência digital, exigindo uma reflexão crítica sobre o impacto das TDIC nos processos administrativos e no fortalecimento da democracia.

Na quarta seção, **A desordem da informação**, trata-se, especificamente, dos problemas de ordem infocomunicacional que interferem no processo de transparência administrativa mediado pelas redes sociais digitais. Para isso, inicialmente, apresenta uma abordagem sistêmica que enxerga a desordem como uma condição natural dos sistemas. Em seguida, ao enfatizar a qualidade de sistema de informação das redes sociais digitais, elenca os principais elementos de desordem identificados nesses espaços. Por fim, apresenta um diálogo entre ordem e desordem, defendendo a coexistência dos dois princípios e a necessidade de se encontrar o equilíbrio entre eles.

Na quinta seção, **A desordem da informação nas redes sociais digitais: do mapeamento à caracterização**, são detalhados os procedimentos metodológicos adotados na pesquisa. A pesquisa caracteriza-se como descritiva em relação aos seus objetivos, quantitativa quanto à abordagem metodológica e bibliográfica e documental no que se refere aos procedimentos de coleta de dados. A investigação da desordem foca na conta oficial do Ministério da Saúde no Instagram, representando os órgãos do Poder Executivo Federal do Brasil que utilizam redes sociais digitais em seus processos infocomunicacionais. Com base no contexto pandêmico da Covid-19, a coleta de dados, realizada entre outubro de 2023 e julho de 2024, explorou as publicações e interações entre contas públicas no Instagram. A análise multimodal, integrando textos, imagens, vídeos e outras formas de expressão, possibilitou uma abordagem integrativa para compreender as dinâmicas da desordem da informação no contexto de transparência administrativa.

Na sexta seção, **A dinâmica entre a transparência administrativa e a desordem da informação**, dedica-se à análise e discussão dos resultados obtidos. Nela, são abordados exemplos concretos de ações relacionadas aos elementos que geram desordem, como usuários, mensagens e canais, considerando sua atuação dentro do contexto das redes sociais digitais enquanto sistemas de informação. A seção também propõe uma análise integrativa, que examina essas mesmas ações sob a ótica das redes sociais digitais como sistemas sociais. Essa abordagem permite uma compreensão mais ampla do comportamento da desordem, destacando suas implicações no contexto da transparência administrativa. Essa análise permite entender de que maneira a desordem impacta a circulação da informação e os processos de transparência no ambiente digital, revelando interações complexas entre os diferentes componentes sociais e tecnológicos das redes.

Na sétima seção, **Considerações finais**, retoma-se a contextualização e a problemática que motivaram a pesquisa, destacando os principais achados científicos e propondo possíveis caminhos para enfrentar o problema da desordem da informação. A análise mostra que a falta de controle nas redes sociais digitais e a má atuação dos usuários contribuem para distúrbios infocomunicacionais, agravados pela lógica de mercado que prioriza o engajamento em detrimento da qualidade informativa, dificultando a transparência administrativa. Identifica-se que, para enfrentar esses distúrbios, é fundamental promover a competência digital e informational dos usuários, além de responsabilizar os criadores e disseminadores de informações. Com uma gestão adequada, a desordem pode ser transformada em uma ordem informational que equilibre liberdade de expressão e a integridade das informações.

Por fim, seguem-se duas seções pós-textuais, a lista de fontes que compõem o referencial teórico que embasou o desenvolvimento da pesquisa e o Apêndice A, que serviu de base para a definição do objeto de análise.

2 A SOCIEDADE EM REDE: DINÂMICAS E POTENCIALIDADES ANALÍTICAS

A ascensão da informação e do conhecimento mobilizou estudiosos de diferentes campos do conhecimento em busca de um conceito que melhor definisse o redimensionamento da sociedade contemporânea. Isso resultou em denominações como Sociedade Pós-Industrial, Aldeia Global, Sociedade do Conhecimento e, dentre outros, Sociedade da Informação que, de acordo com Burch *et al.* (2005), tem alcançado maior evidência dentre as terminologias adotadas. Porém, tentar definir a atual sociedade a partir de sua centralidade na informação e no conhecimento talvez seja inapropriado dentro de um contexto em que o capitalismo impera.

Ao reconhecer que as mudanças vivenciadas pelo capitalismo do final do século XX e início do século XXI não foram suficientes para alterar sua essência, Duarte (2008) defende que o atual cenário não retrata uma realidade radicalmente nova, mas uma fase da sociedade capitalista. Para o autor, entretanto, as novas terminologias concebidas sob a centralidade da informação, ou mesmo do conhecimento, cumprem, ao menos, uma função ideológica na sociedade capitalista contemporânea, que

[...] seria justamente a de enfraquecer as críticas radicais ao capitalismo e enfraquecer a luta por uma revolução que leve a uma superação radical do capitalismo, gerando a crença de que essa luta teria sido superada pela preocupação com outras questões “mais atuais”, tais como a questão da ética na política e na vida cotidiana pela defesa dos direitos do cidadão e do consumidor, pela consciência ecológica, pelo respeito às diferenças sexuais, étnicas ou de qualquer outra natureza (Duarte, 2008, p. 14).

Sua perspectiva está respaldada no que ele comprehende como as cinco ilusões da chamada Sociedade do Conhecimento, a saber:

- a) o conhecimento, hoje, é extremamente acessível, e foi amplamente democratizado pelos meios de comunicação, pela informática, pela internet etc.;
- b) a habilidade de “mobilizar conhecimentos” para lidar com as situações cotidianas é mais importante que a aquisição de conhecimentos teóricos e de metanarrativas;
- c) o conhecimento é uma construção subjetiva resultante de processos semióticos intersubjetivos ou uma convenção cultural e não uma apropriação da realidade pelo pensamento;
- d) os conhecimentos têm todos o mesmo valor, não havendo entre eles hierarquia quanto à sua qualidade ou quanto ao seu poder explicativo das realidades natural e social;

- e) a ilusão de que os grandes problemas existem como consequência de determinadas mentalidades ou atitudes subjetivas, sendo necessário apelar à consciência dos indivíduos para resolvê-los, seja por meio das palavras, seja por meio dos bons exemplos, ignorando os fatores estruturais e sistêmicos que consubstanciam esses problemas.

É certo que, sob o viés capitalista, quaisquer discursos que apresentem o acesso à informação e ao conhecimento, bem como o avanço tecnológico com seus novos modelos e ferramentas infocomunicacionais, como recursos democratizantes, solapadores do poder e cosmopolitas, há muito perderam seu apelo universal. Com efeito, a aldeia global jamais se materializou; em vez disso, a sociedade acaba em um domínio feudal, nitidamente partilhado entre as empresas de tecnologia e os serviços de inteligência (Morozov, 2018). Com isso, aquelas terminologias, de uma forma ou de outra, camuflam um dos principais aspectos da nova era: o vício da vigilância e da garimpagem de dados, provenientes de inúmeras redes e de relações sociais, para fins comerciais. É possível, então, que sociedade realmente esteja diante de uma verdadeira economia da informação baseada na produção e no uso intensivos de conhecimento (Demo, 2000), ou diante apenas do ‘bom’ e ‘velho’ capitalismo, com sua tendência a transformar tudo em mercadoria, mas com novos elementos que causam um efeito anabolizantes (Morozov, 2018).

Os processos de vigilância e de mineração de dados são facilitados pelas possibilidades de interação mediadas por produtos do trabalho humanos como computadores, objetos de uso cotidiano, inteligência artificial, algoritmos etc. Possibilidades, estas, que consubstanciam o conceito de Internet das Coisas (IoT). É fato que a IoT surgiu na última década do século XX e já se tornou uma das tecnologias de comunicação mais poderosa do século XXI. A evolução da *web* e o surgimento dos dispositivos móveis como os *smartphones* impulsionaram a interconexão de todos os tipos de coisas à internet, sejam veículos, aparelhos domésticos, vestíveis etc., programados para receber e executar ordens, bem como para captar e transmitir dados (Pataca, 2021).

Os dispositivos ou coisas inteligentes, podendo ser facilmente integrados aos serviços existentes, tornaram-se capazes de coletar grandes quantidades de dados sobre as pessoas e o ambiente e, assim, responder de maneira autônoma a determinadas situações ou disponibilizar informações que aumentam a percepção das pessoas sobre o contexto ao seu redor. Ou seja, o insumo principal na IoT é a informação, que é gerada e consumida tanto pelas pessoas quanto pelos objetos inteligentes (Rozsa *et al.*, 2017). Ocorre que essa integração dos dispositivos

inteligentes e a coleta massiva de dados na IoT não são apenas impulsionadas por interesses técnicos ou de conveniência, mas por motivações econômicas. Ou seja, a “subsunção das coisas” refere-se à forma como esses dispositivos e dados são incorporados e explorados dentro de um sistema capitalista vigente, com todas as suas idiossincrasias, suas ambivalências, suas contradições e seus desafios.

Com isso, fica claro que a sociedade atual não deixou de ser, essencialmente, capitalista, o que fornece justificativas plausíveis para grande parte dos atuais problemas infocomunicacionais. Porém, o simples fato de questionar o alcance das novas terminologias talvez já produza um efeito positivo, qual seja, o de fazer com que a adesão ou a crítica a essas ideias, que dão à informação e/ou ao conhecimento um papel coadjuvante, deixe o terreno das emoções que sustentam o fascínio e a sedução e passe ao terreno da análise propriamente intelectual (Duarte, 2008). É oportuno considerar, desde já, que “Uma discussão adulta e madura sobre a construção de um futuro tecnológico robusto tem de partir do reconhecimento de que esse futuro tecnológico deverá ser desvinculado do neoliberalismo” (Morozov, 2018, p. 24).

Em que pesem as críticas e as ponderações necessárias, o fato é que a ascensão dos dados, a mediação digital e o imperialismo econômico, dentre tantas outras características, representam uma realidade palpável e que precisa ser observada, refletida e discutida, para, quando necessário, realizar intervenções mais sensatas. As diversas tentativas de definição, mesmo que integrativas, dificilmente conseguiriam, isoladamente, ser tão abrangentes ao ponto de alcançar, inclusiva e/ou exclusivamente, todas as especificidades das diferentes teorias em uso, ou de entender e de expressar toda a complexidade, o dinamismo e a extensão das mudanças correntes. Por isso, alcançar uma ampla compreensão significa, conforme explica Capra (1995, p. 17), observar a “[...] totalidade de pensamentos, percepções e valores que formam uma determinada visão de realidade, uma visão que é a base do modo como uma sociedade se organiza”.

Para a dinâmica deste estudo, entende-se o atual cenário como resultante de um contínuo e multidimensional processo de transformação social centrado no elemento “informação” e, consequentemente, nos diversos elementos a ela relacionados e, muitas das vezes, dela constitutivos, tais como tecnologias, processos, teorias, metologias e comportamentos, entre outros. Esse processo é corrompido pela lógica capitalista e conduzido por uma revolução tecnológica que estabelece novas possibilidades infocomunicacionais e eleva o nível das experiências humanas por, simplesmente, redimensionar a tradicional forma de organização social: as redes. Então, apesar das visíveis mudanças nas estruturas de

conexão e nas formas de percepção da realidade social, as relações de trabalho que sustentam a produção e a reprodução da vida em sociedade permanecem essencialmente inalteradas.

2.1 Sociedade interconectada e vigiada

De início, é forçoso considerar que a reconfiguração das redes se refere a uma visão de mundo holística, que o concebe como um todo integrado, e não como uma coleção de partes dissociadas. Pode também ser denominado visão ecológica, se o termo “ecológica” for empregado num sentido muito mais amplo e mais profundo do que o usual, reconhecendo a interdependência fundamental de todos os fenômenos, e o fato de que, enquanto indivíduos e sociedades, todos fazem parte de processos cílicos da natureza e, em última análise, todos dependem desses processos (Capra, 1995).

Em seus estudos sobre a nova condição de organização social, o sociólogo Manuel Castells reconhece a relevância da informação e do conhecimento, que sempre foram centrais em todas as sociedades historicamente conhecidas, mas discorda das teorias que não abrangem a ideia de sociedade interconectada (Castells, 2005). Para o autor, a força das novas tecnologias permite a existência de redes que ampliam significativamente as formas tradicionais de comunicação, potencializando uma interação global que desafia as barreiras convencionais de espaço e de tempo. No entanto, é importante reconhecer que, apesar de sua capacidade de criar novas formas de comunicação, as redes digitais continuam a ser moldadas por contextos históricos e sociais específicos, e, portanto, não são totalmente isentas das limitações históricas que influenciam sua estrutura e seu funcionamento.

Essa concepção de rede social atrelada à tecnologia levou Castells (1999) a falar sobre um paradigma da tecnologia da informação, o “informacionalismo”, cujos aspectos centrais ratificam a ideia de uma visão integrativa das principais teorias que definem a atual sociedade, onde ele discute:

- a) a ação das tecnologias sobre a informação, e não apenas o contrário, como nas revoluções anteriores;
- b) a penetrabilidade dos efeitos das novas tecnologias, onde todos os processos da existência individual e coletiva são diretamente moldados, mas não determinados, pelo novo meio tecnológico;
- c) a lógica das redes em qualquer sistema ou conjunto de relações, usando essas novas tecnologias da informação;

- d) a flexibilidade e a capacidade de reconfiguração do novo paradigma, aspectos decisivos em uma sociedade caracterizada por constante mudança e fluidez organizacional; e
- e) a crescente convergência de tecnologias específicas para um sistema altamente integrado, no qual trajetórias tecnológicas antigas ficam literalmente impossíveis de se distinguir em separado.

A nova configuração de rede é, portanto, operada essencialmente por tecnologias infocomunicacionais fundamentadas na microeletrônica e em redes digitais de computadores que geram, processam e distribuem informação a partir de conhecimento acumulado nos nós ou, em outros termos, nos pontos de conexão dessas redes (Castells, 2005).

Agora, sem perder de vista o passado e o presente, trazendo uma perspectiva mais crítica e futurista, por assim dizer, porém alcançável, a ideia de sociedade inteligente remete a um cenário sustentado pelos recursos tecnológicos como *big data*, Inteligência Artificial e IoT, cujo objetivo final é incorporar modelos do mundo físico no ciberespaço, de modo que possam oferecer soluções altamente diferenciadas para problemas da vida real (Deguchi *et al.*, 2020). As cidades inteligentes já se mostram a representação mais fiel do todo (pessoas, coisas e mundos físico e digital) integrado, onde a tecnologia é utilizada para melhorar a eficiência político-econômica e para amparar o seu desenvolvimento, podendo, inclusive, promover, entre outras possibilidades, qualidade de vida de seus cidadãos. Nessas cidades, há uma interação de dados de diferentes fontes em diferentes camadas, ou seja, os dados gerados por dispositivos pessoais conectam-se à informação gerada pelos sensores de uma cidade inteligente, recebendo dados sobre mobilidade urbana, uso de energia, qualidade do ar etc. (Pataca, 2021).

Embora destaquem o potencial transformador das tecnologias de informação e comunicação, essas perspectivas solucionistas tendem a enfatizar predominantemente as oportunidades e as inovações que essas tecnologias oferecem. No entanto, é crucial reconhecer que, enquanto as tecnologias digitais promovem novas formas de conectividade e de empoderamento, elas também são utilizadas pelo capitalismo para intensificar e redefinir suas práticas de intervenção. Assim, as tecnologias estão servindo para aprofundar e expandir as dinâmicas capitalistas, revelando uma complexa e, muitas vezes, contraditória relação entre tecnologia e estrutura social. Nesse caso, aquela ideia apresentada por Deguchi *et al.* (2020) de integrar modelos do mundo físico ao ciberespaço para oferecer soluções inovadoras para

problemas reais acaba se transformando em meio para que as empresas capitalistas alcancem seus fins.

Ao abordar o conceito de regime de informação, Bezerra (2024) oferece uma análise mais detalhada das intrincadas interações entre tecnologia, informação e economia dentro da sociedade interconectada. Sem renunciar às válidas e importantes contribuições precedentes, o autor, em sua proposta de reconstrução do conceito de regime de informação, à luz da crítica da economia política de Marx, lapida o conceito apresentado por Frohmann (1995), que admite a existência de diferentes regimes de informação, cada um operando dentro de um contexto específico, com suas próprias regras e estruturas para o fluxo de informações, como, por exemplo, o regime de informação de uma biblioteca ou o regime de informação do sistema prisional de um país; e a visão geral de González de Gómez (2002), que fala de um regime de informação dominante, refletindo a complexidade e a interconexão das redes informacionais que sustentam o modo de produção capitalista atual, entregando uma crítica ao solucionismo tecnológico ao enfatizar o papel central das corporações da internet na configuração do capitalismo global moderno.

A partir desse ponto, considera que, nesse sistema, a informação circula entre diversos produtores, através de muitos e diversos meios, canais e organizações, e alcança um público variado, refletindo a complexidade e a flexibilidade das redes informacionais que caracterizam o capitalismo moderno. Nesse contexto, também rege a lógica algorítmica, que desempenha a função de mediadora da informação e realiza o primeiro estágio de filtragem dos dados (Bezerra, 2024). Com efeito, no novo regime de informação:

[...] *novas* formas de produção, circulação e consumo de informação se encontram submetidas às *velhas* relações sociais do modo de produção capitalista, hoje metamorfoseado em sua versão digital. Trata-se de um *regime* que, dialeticamente, conduz à *miséria da informação* (Bezerra, p. 16).

A informação gerada a partir dos dados e metadados² dos usuários nas redes digitais, tanto em contextos de trabalho quanto de lazer, é hoje imprescindível para os modelos de negócios dos maiores conglomerados multinacionais de tecnologia. Esse sistema digital, ao invés de representar uma mudança radical, perpetua a exploração e a manipulação ideológica, consolidando, inclusive, uma economia política de desinformação. Assim, o que parece ser

² Metadados são dados sobre dados. Quando uma mensagem é escrita na internet, produz-se não apenas os dados contidos na mensagem, mas também metadados sobre horário, localização, tempo de duração da escrita, dispositivo utilizado, número de caracteres etc. (Bezerra, 2024).

uma inovação é, na verdade, uma extensão das antigas práticas capitalistas de exploração, acumulação, concentração de capital e controle social (Bezerra, 2024).

Ao descrever o novo paradigma econômico emergente na era digital, Zuboff (2019) explica que as grandes corporações de tecnologia estão coletando e analisando dados pessoais dos indivíduos, muitas vezes sem seu consentimento, e transformando-os em uma mercadoria valiosa. Esse modelo de negócio, descrito como “Capitalismo de Vigilância”, cria um sistema onde a previsão e o controle são explorados com o objetivo de maximizar o lucro. “Os capitalistas de vigilância descobriram que os dados comportamentais mais preditivos provêm da intervenção no jogo de modo a incentivar, persuadir, sintonizar e arrebanhar comportamento em busca de resultados lucrativos” Zuboff (2019, p. 23).

A sociedade em rede, interconectada, é, então, crucial para o funcionamento desse tipo de negócio porque fornece um fluxo constante e diversificado de dados gerados pelas atividades *online* dos indivíduos.

Atualmente, os dados comportamentais são capturados por um exército de sensores, monitores e dispositivos de coleta presentes em computadores, *smartphones*, cartões de crédito, câmeras de vigilância, assistentes pessoais, leitores de códigos de barra, drones, radares, equipamentos de biometria e um número cada vez maior de objetos que, com a chamada internet das coisas (IoT), tende a transbordar para aparelhos tradicionalmente não vistos como ‘eletrônicos’, tais como veículos e eletrodomésticos conectados à internet (Bezerra, 2024, p. 55).

Bezerra (2024) complementa esclarecendo que “[...] a expropriação dos dados digitais produzidos por usuários da internet ocorre, sobretudo, de maneira ubíqua e sub-reptícia, buscando ocultar sua verdadeira violência e evitar qualquer resistência – ou mesmo consciência – dos indivíduos.” (Bezerra, 2024, p. 58). A compreensão dessa dinâmica permite, entre outras perspectivas analíticas, constatar que “Esse dado não é propriamente *dado* (no sentido de entregue, presenteado); antes, o dado é *alienado* de seu produtor e *apropriado* pela *big tech*” (Bezerra, 2024, p. 59-60). Portanto, a sociedade em rede não só fornece o ambiente e os dados necessários para o capitalismo de vigilância, mas também amplifica a capacidade das corporações de aplicar e de expandir suas práticas de coleta e de manipulação de dados, transformando a forma como o valor é gerado e extraído na era digital.

Por certo, as sociedades, de um modo geral, refletem um processo de transição que, apesar dos elevados esforços na área do conhecimento, procuram ainda se afirmar nas dimensões de infraestrutura e de produção tecnológicas; assentam num modelo de desenvolvimento informacional em que há competências cognitivas mais valorizadas do que outras, e onde os recursos cognitivos necessários estão distribuídos de modo desigual entre

gerações; e refletam, também, uma transição sociopolítica, de ditaduras para uma politização institucional democrática e, depois, para uma rotinização da democracia num processo que combina um crescente ceticismo, face aos partidos e às instituições de governo, com um acentuar da participação cívica, a partir de formas autônomas e, por vezes, individualizadas de expressão da sociedade civil (Cardoso, 2005). Apesar de nem todos e, complementarmente, de nem todas as coisas estarem incluídos nas redes, é patente que a marca da organização social em rede já se afirma em largos setores da sociedade.

Cardoso (2005) destaca como as sociedades estão em processo de adaptação a novas dimensões de infraestrutura e produção tecnológicas, fornecendo um pano de fundo valioso para entender o capitalismo de vigilância, colocando-o dentro de um quadro mais amplo de transformação social, tecnológica e política. Ele ajuda a contextualizar como essas mudanças contribuem para o desenvolvimento e para a expansão das práticas de vigilância e de controle na era digital.

No contexto de transparência administrativa, em particular, em um esforço analítico, observa-se que essa vigilância pode ser utilizada para ampliar a transparência, facilitando o acesso a informações e permitindo um monitoramento mais efetivo das ações governamentais. No entanto, também pode levar a um ambiente de controle excessivo, onde a coleta e o uso de dados são feitos sem o devido respeito ao usuário, criando um paradoxo entre transparência e opressão, e isso pode impactar a confiança pública nas instituições. Se os cidadãos perceberem que a vigilância é usada mais para controle do que para prestação de contas, isso pode minar a transparência e a legitimidade administrativa.

A sociedade interconectada, sob a influência da vigilância e do controle, ao criar um ambiente saturado de dados e de informações manipulados com potencial de influenciar opiniões e comportamentos de forma estratégica, pode levar à formação de um contexto de desordem informacional. A sobrecarga de informações, muitas vezes filtradas e distorcidas para atender aos interesses particulares, dificulta a capacidade de os indivíduos discernir informações confiáveis e relevantes, no grande volume disponível com qualidades variadas. Além disso, a prática de vigilância constante e a propagação de dados imprecisos ou enviesados podem fomentar a desinformação e a polarização, contribuindo para uma maior confusão e fragmentação da esfera pública.

Em suma, quando se prioriza a maximização do lucro, do poder e do interesse particular em detrimento da transparência e da autenticidade, isso exacerba a desordem informacional e enfraquece a coesão social. Disso resulta que as redes sociais digitais, quando subserviente a esse modelo de negócio, tornam-se ferramentas centrais nesse

processo. E mais, é relativamente fácil constatar que essa condição é constitutiva das dinâmicas dessas infraestruturas sociais.

2.2 As redes sociais digitais

Há mais de vinte anos, já vendo sendo constatado que, com a difusão da sociedade em rede, e com a expansão das novas tecnologias infocomunicacionais, dá-se uma explosão de redes sociais digitais, que, para Recuero (2009), são agrupamentos complexos instituídos por interações sociais apoiadas em tecnologias digitais de comunicação. A partir dessa conformação básica, por assim dizer, elas vão ganhando novas estruturas, características e dinâmicas, sobretudo, com avanço das tecnologias digitais e das relações de produção e de poder que vão sendo, nelas e a partir delas, estabelecidas.

Essas redes passaram a oferecer ambientes desprovidos de uma hierarquia rígida (Martino, 2015), marcados pela onimediação desigual (Castro, 2020), em que os nós, que se conectam em múltiplas direções, exercem alguma mediação. Tomaél, Alcará e Di Chiara (2005) as caracterizaram como sendo uma estrutura não-linear, descentralizada, flexível, dinâmica, sem limites definidos e auto organizável.

Além disso, o amplo alcance e a penetrabilidade característicos desses ambientes são condicionados pela liquidez³ das relações interpessoais que geram laços fracos entre os indivíduos. É certo que, malgrado esse tipo de ligação remeta a ideia de fragilidade do processo interacional, Martino (2015) explica que os laços fracos permitem estabelecer contatos com pessoas fora do círculo mais íntimo, criando caminhos para conexões ainda maiores. Essa visão já aparece nos estudos sobre redes sociais na década de 1970. Mitchell (1969), ao explorar o conceito de laços fracos, que se referem a conexões superficiais ou menos íntimas entre indivíduos, em contraste com laços fortes que são mais profundos e pessoais, afirma que eles desempenham um papel crucial na estrutura e no funcionamento das redes sociais por criar conexões mais amplas, o que é fundamental para a circulação de informações e de recursos entre diferentes grupos e indivíduos. Da mesma forma Granovetter (1973) ratifica esse entendimento e destaca a importância desses laços para o funcionamento eficiente das redes sociais e para a integração e a interconexão entre diferentes segmentos da sociedade.

³ O termo liquidez remete à fluidez, à superficialidade e à inconsistência das relações, as quais valorizam a quantidade em detrimento da qualidade (Bauman, 2000).

Com essa dinâmica, as redes dão maior liberdade de atuação para os seus usuários (produtores, consumidores, analistas, engajadores, moderadores, gestores de canais etc.), assim como permitem que os desenlaces dessa atuação alcancem proporções inimagináveis.

Outra característica que é suportada pela própria lógica das redes de informação e comunicação é a emergência do individualismo, revelando que essa sociedade em rede é, na verdade, a sociedade de indivíduos em rede (Castells, 2005). O autor explica que isso não implica, necessariamente, no isolamento das pessoas. Pelo contrário, estudos mostram que, na maior parte das vezes, os utilizadores de internet são mais sociáveis, têm mais amigos e contatos e são social e politicamente mais ativos do que os não utilizadores. A consciência individualista, no entanto, pode fazer com que os indivíduos acreditem que suas ações afetem somente a si mesmos, mas, na sociedade em rede, na medida em que cada indivíduo representa um nó, acontece justamente o oposto, pois qualquer ação, por menor que seja, pode refletir, imediatamente ou não, nos outros indivíduos, o que valida a metáfora do Efeito Borboleta.

A ideia de consciência individualista e o Efeito Borboleta estão alinhados com as discussões de Duarte (2008) sobre as ilusões da Sociedade do Conhecimento, especialmente a crença de que a mudança de mentalidade individual é suficiente para resolver problemas sociais complexos. Essa perspectiva ignora as estruturas que perpetuam esses problemas, tratando-os como meros reflexos de atitudes subjetivas. Na sociedade interconectada, cada ação individual pode impactar significativamente questões coletivas, enfatizando a necessidade de uma compreensão mais profunda das dinâmicas sociais para se alcançar soluções.

Também nas redes sociais digitais, a comunicação extrapola os limites da pessoalidade, permitindo “[...] relacionamentos entre instituições e organizações da sociedade e as pessoas no seu conjunto, não quanto indivíduos, mas como receptores colectivos de informação, mesmo quando a informação final é processada por cada indivíduo [...]” (Castells, 2005, p. 23). Por isso, a dinâmica dessas redes pode ser, em determinadas situações, bem mais eficiente na formação de consciência e de opinião.

No contexto do capitalismo, porém, sob o triunfo da ideologia neoliberal e a retórica de emancipação por meio do consumo, a lógica de mercado firma-se nas redes sociais digitais e a mercantilização do principal artigo, os dados, ganha, até certo ponto, a anuência dos usuários digitais. Ainda que o avanço tecnológico tenha viabilizado a migração de uma série de serviços para o espaço digital, abrangendo outros domínios além do comercial como saúde, educação, direito etc., motivando, inclusive, o aumento da população digital, o predomínio da

lógica de mercado faz com que, nesses ambientes, a identidade de consumidor supere a de cidadão, induzindo-o a aceitar essa condição mercadológica.

Essa mercantilização não se dá à revelia dos cidadãos comuns porque essa é a vontade do cidadão-consumidor comum. Basta ver os casos do e-mail do Google e do leitor Kindle, da Amazon, para constatar que ninguém está sendo forçado a usá-los: as pessoas fazem isso de boa vontade (Morozov, 2018, p. 130-131).

O autor explica que isso acontece porque os cidadãos não veem muito problema no modelo básico hipercapitalista de plataforma e de monopólio adotado pelas empresas comerciais e, portanto, não conseguem imaginar, com facilidade, a catástrofe informacional que a vigilância e o consumismo de dados podem gerar. Mesmo que a decisão de compartilhar voluntariamente dados pessoais possa trazer algum tipo de vantagem particular, isso pode prejudicar e/ou privar outras pessoas das mesmas oportunidades. Isso ocorre, por exemplo, quando um perfil pessoal destoante da maioria ajuda a orientar e/ou a definir regras que serão impostas a todos, o que remete à questão ética da falibilidade⁴. A prevenção da catástrofe informacional depende, por conseguinte, principalmente, de uma vigorosa crítica intelectual da própria ideologia do “consumismo da informação” (Morozov, 2018), capaz de estimular os cidadãos a pensar nas implicações dessa lógica de mercado.

Assim, ainda que a vigilância e o extrativismo de dados possam oferecer informações para o benefício individual e/ou coletivo, também vulnerabilizam os usuários, podendo, inclusive, ferir direitos humanos como o de privacidade e o de livre arbítrio, que contemplam a autodeterminação da informação, e, consequentemente, motivar crimes como fraude de identidades, ciberextorção, roubo e venda de dados financeiros etc. Com efeito, levantar esses pontos que envolvem segurança da informação e privacidade nas atividades de tratamento de dados e de informações ajuda a entender e a enfrentar questões relacionadas à propriedade e/ou à titularidade desses insumos, bem como ao conhecimento produzido a partir dos mesmos (Milagre; Santarém Segundo, 2015), especialmente, em um contexto marcado pela cultura de exposição e pela busca por audiência.

Por último, mas não exaurindo as discussões sobre as características das redes sociais digitais, tem-se a inexistência de instrumentos legais que tratem especificamente dessas redes, ficando a sua regulamentação à mercê de seus desenvolvedores e daqueles que se apropriam delas para fins diversos, como no caso das instituições públicas que usam as redes sociais

⁴ Nesse contexto, é importante considerar que a falibilidade surge quando o processo de mineração de dados fornece evidências inconclusivas que levam a ações injustificadas. Baseada numa relação de causalidade nem sempre legítima, a lógica programada pode associar um efeito a uma causa indevida, gerando conclusões injustas e inconclusivas (Rossetti; Angeluci, 2021).

digitais como ferramentas auxiliares do processo de transparéncia administrativa. A ineficácia das normas existentes, contidas em documentos como o Código de Defesa do Consumidor (CDC), o MCI e a LGPD, entre outros dispositivos normativos, é corroborada pela proposição do Projeto de Lei 2.630 de 2020⁵, conhecido como PL das *Fake News*, que busca estabelecer

[...] normas relativas à transparéncia de redes sociais e de serviços de mensagens privadas, sobretudo no tocante à responsabilidade dos provedores pelo combate à desinformação e pelo aumento da transparéncia na internet, à transparéncia em relação a conteúdos patrocinados e à atuação do poder público, bem como estabelece sanções para o descumprimento da lei (Brasil, 2020b).

Com os pontos positivos e negativos aqui abordados, além de outros que devem ser considerados, a sociedade em rede é a realidade que se apresenta. É a sociedade em diferentes graus e com diferentes formas, dependendo dos países e das culturas. Quaisquer políticas, estratégias e projetos humanos, entre outros, têm que, em maior ou menor medida, partir dessa base (Castells, 2005).

Quanto às novas tecnologias ou, mais precisamente, às TDIC, de tão intensas em inovação, produzem medo ao aumentar consideravelmente os poderes do homem, algumas vezes, transformando-o em objeto destes poderes (Barreto, 2007). Por isso, é fundamental ter em mente que o seu limite se apresenta quando as inovações criadas por elas deixam de trabalhar em benefício dos indivíduos e se voltam contra eles para lhes causar problemas.

No contexto da transparéncia administrativa, o poderio crescente das tecnologias exige uma reflexão crítica sobre o papel dos órgãos públicos na mediação do acesso e no uso responsável das informações digitais, pois a crença de que as tecnologias são capazes de solucionar todos os problemas humanos esconde a realidade de que, quando mal geridas, elas podem aprofundar a opacidade e a exclusão, em vez de promoverem transparéncia e inclusão social.

⁵ Após ser aprovado no Senado, o projeto, originalmente proposto pelo senador Alessandro Vieira (MDB-SE), passou a tramitar na Câmara dos Deputados, onde teve seu escopo ampliado. Em abril de 2023, a Câmara aprovou a urgência de sua tramitação, com 238 votos a favor e 192 contra. No entanto, em 9 de abril de 2024, o projeto foi arquivado pelo presidente da Câmara, Arthur Lira (PP-AL).

3 A TRANSPARÊNCIA NA ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA SOB A ÉGIDE DO GOVERNO DIGITAL: POTENCIALIDADES E DESAFIOS

A Administração Pública refere-se ao conjunto de órgãos, entidades e agentes que têm como responsabilidade a gestão dos interesses e necessidades da sociedade, com o objetivo de implementar políticas públicas e de garantir os direitos dos cidadãos. Sua organização é composta por diferentes esferas e níveis de governo (federal, estadual e municipal), estruturada em órgãos e entidades que operam de acordo com a legislação vigente. A principal finalidade da Administração Pública é promover o bem-estar social, assegurar a ordem pública e garantir a efetivação dos direitos fundamentais, utilizando de maneira eficiente os recursos públicos na prestação de serviços à população (Di Pietro, 2017).

A concepção mais clássica de Administração Pública está fundamentada em uma visão burocrática, caracterizada por uma estrutura hierárquica, regras impessoais e a busca pela eficiência, com um foco na estabilidade e no controle rigoroso das ações do Estado (Weber, 2006). A Administração Pública, nesse modelo, estaria mais centrada na gestão técnica e racional das ações governamentais, com pouca participação popular nas decisões. Contudo, esse modelo clássico está sendo progressivamente desafiado por um enfoque mais democrático, que visa incorporar a participação dos cidadãos e garantir a transparência nas ações do governo, promovendo uma administração pública mais acessível e orientada pelo interesse coletivo. Nesse sentido, Calmon e Costa (2013) se alinham a esse entendimento, identificando uma visão em que a Administração Pública é vista como um conjunto dinâmico e interdependente de relacionamentos entre diversos atores, superando a percepção tradicional de que ela é uma entidade independente e acima da sociedade.

No contemporâneo, como resultado de transformações de diversas ordens, um novo conceito da Administração Pública vem sendo construído tendo como principais referências a ampla e crescente valorização de preceitos democráticos e o reconhecimento da importância estratégica da informação e do conhecimento nessa nova era. Com efeito, o respeito universal e efetivo dos direitos do Homem e, especialmente, das liberdades fundamentais, como a de pensamento, a de expressão e a de informação, tem motivado a formação de cidadãos, líderes e liderados mais atuantes.

O conceito de direitos humanos e liberdades individuais foi formalizado em marcos históricos fundamentais, como a Declaração dos Direitos do Homem e do Cidadão (1789), elaborada pela Assembleia Nacional Constituinte da França, e a Declaração Universal dos Direitos Humanos (1948), adotada pela Organização das Nações Unidas (ONU), ambas

refletindo avanços significativos na luta contra a opressão e pelo reconhecimento da dignidade humana. No entanto, apesar desses marcos, o cenário geopolítico internacional atual é marcado por uma ascensão de regimes autoritários, o crescimento da extrema direita e o enfraquecimento das democracias em diversas partes do mundo, o que coloca em risco as liberdades fundamentais conquistadas. Exemplos disso incluem a repressão a protestos e à liberdade de expressão na Rússia sob regime autoritário de Vladimir Putin, especialmente com a guerra contra a Ucrânia, que intensificou a repressão interna (ONU, 2024), e em países do Oriente Médio, como a Síria, onde a guerra civil e o autoritarismo continuam a resultar em graves violações dos direitos humanos (CNN Brasil, 2024). Nesse contexto, destaca-se também a reeleição de Donald Trump à presidência dos Estados Unidos da América, marcada por uma campanha polarizadora e discursos nacionalistas acentuou preocupações globais sobre o comprometimento deste país com os direitos e os princípios democráticos (Ellison, 2024). Deste o início de seu segundo mandato, Trump implementou medidas que restringem direitos civis, como a ordem executiva que nega reconhecimento federal a pessoas transgênero, amplamente criticada por organizações como a Human Rights Watch (2025). No cenário internacional, a ONU alertou para uma “mudança fundamental de direção” na política externa norte americana, observando o enfraquecimento do apoio a iniciativas de inclusão e direitos humanos (Al Jazeera, 2025). Além disso, sua aproximação com líderes autoritários, como Vladimir Putin, e o uso de uma retórica anti-imprensa e anti-oposição indica um perigoso retrocesso democrático. Essas ações colocam em risco liberdades fundamentais duramente conquistadas.

Embora também venha enfrentando investidas antidemocráticas e autoritárias, como o enfraquecimento das instituições, exemplificado pela tentativa de interferência do Executivo nas investigações da Polícia Federal, como foi o caso da demissão do então ministro da Justiça Sérgio Moro, e a polarização política, que se reflete nas manifestações violentas entre grupos opostos, como o ataque ao Congresso e ao STF em janeiro de 2023, o Brasil iniciou, com a CRFB/88, um ciclo de redemocratização, consolidando direitos e liberdades. Nesse contexto, a Carta Magna acolheu importantes premissas, como os princípios da Administração Pública, que incluem a legalidade, a imparcialidade, a moralidade, a publicidade e a eficiência (Brasil, [2016]). Esses princípios visam assegurar que a atuação do Estado seja conduzida de maneira transparente, ética e eficiente, fundamentais para o bom funcionamento das instituições democráticas. O direito à informação está expressamente garantido pela CRFB/88, em seu art. 5º, incisos XIV e XXXIII, no inciso II do § 3º do art. 37 e no § 2º do art. 216 (Brasil, [2016]). A Lei de Acesso à Informação (LAI), que regulamenta esse direito, é

um exemplo claro de como a Constituição de 1988 busca garantir a publicidade e a moralidade nas ações do governo, tornando-se um dos principais pilares da administração transparente (Brasil, 2011).

No contexto da sociedade em rede, onde a informação circula rapidamente e sem os filtros tradicionais, os marcos legais estabelecidos pela CRFB/88 e a Lei de Acesso à Informação (LAI) ganham uma importância ainda maior. A transparência e a publicidade previstas na Constituição são essenciais para garantir que o Estado se mantenha responsável e acessível à população, especialmente em um cenário onde a desordem da informação pode distorcer a percepção pública e enfraquecer a confiança nas instituições democráticas.

A Era Global trouxe um período marcado pela intensificação das interações entre os países, impulsionadas por avanços tecnológicos, criando um cenário em que as fronteiras físicas e políticas passaram a ser menos limitantes para o fluxo de dados e de recursos. No contexto da Administração Pública, essa Era exige adaptação para lidar com desafios globais, como questões ambientais, econômicas e sociais, demandando uma gestão pública mais e integrada, baseada na troca de informações e de conhecimentos.

Ainda que, em algum momento, o exercício da soberania extrafronteiras dependa ou tenha dependido da criação e do acúmulo de informações e de conhecimentos, foi o compartilhamento e o uso desses insumos em prol da melhoria da qualidade de vida e do bem-estar dos cidadãos que impulsionaram, de forma mais tangível, a reestruturação da Administração Pública no Brasil. Essas transformações não estão restritas, portanto, à modernização da cultura e das práticas institucionais, organizacionais e administrativas, pois alcançam, também, os seus usuários, tendo em vista que o objetivo principal em questão é a satisfação dos anseios de uma população cada vez mais consciente de seus direitos e de seus deveres (Schlesinger *et al.*, 2008). Os autores pontuam que esse modelo de gestão pública tem atenuado o descompasso entre o Estado e a sociedade, pois o conceito e o papel do Estado têm se voltado para os requisitos políticos, societais, organizacionais e gerenciais, com vistas a torná-lo mais eficaz e eficiente, capaz, portanto, de enfrentar os desafios para superar os dilemas que se apresentam nessa relação.

Por outro lado, se tratado de forma generalizada, o recente quadro político do Brasil mostra-se avesso à participação passiva, representada na prática somente pelo voto, que outrora regrou, suficientemente, o papel do cidadão. Campos (1990, p. 36) aponta que, em contextos como o brasileiro, a democracia muitas vezes se limita à aceitação passiva do domínio do Estado, o que ela chama de “fraqueza política”. Contudo, ela destaca que “À medida que a democracia vai amadurecendo, o cidadão, individualmente, passa do papel de

consumidor de serviços públicos e objeto de decisões públicas a um papel ativo de sujeito.” (Campos, 1990, p. 35), e, no Brasil, esse processo de amadurecimento democrático tem se tornado cada vez mais evidente.

Considerando a discussão sobre a reestruturação da Administração Pública no Brasil, é relevante ressaltar a importância da transparência administrativa, que se manifesta tanto de forma ativa quanto passiva. A transparência ativa refere-se à obrigação do governo de divulgar informações de interesse público de maneira espontânea e proativa, sem que o agente público tenha sido provocado diretamente. Isso envolve, por exemplo, a disponibilização de dados sobre orçamentos, contratos, e políticas públicas. Por outro lado, a transparência passiva está relacionada à disponibilização de dados e informações em resposta a demandas específicas de pessoas físicas ou jurídicas, ou seja, ao direito de solicitar informações aos agentes públicos, que devem respondê-las de forma clara e dentro dos prazos estabelecidos, conforme regulamentado pela LAI (Brasil, 2019a). Essas duas formas de transparência são fundamentais para fortalecer a confiança nas instituições públicas e garantir que o Estado seja realmente capaz de responder às necessidades e expectativas da sociedade.

Com essas prerrogativas basilares, as formas de enxergar os traços distintivos da nova Administração Pública passaram a receber denominações como Nova Governança Pública, *Accountability*, Governo Aberto etc. Em que pesem as diferentes possíveis abordagens, de modo geral, a **Nova Governança Pública** aponta para um conjunto de mecanismos de liderança, de estratégia e de controle postos em prática para avaliar, direcionar e monitorar a gestão, com vistas à condução de políticas públicas e à prestação de serviços de interesse da sociedade, fomentando, inclusive, a participação coletiva na construção dessas políticas (Brasil, 2017).

Esse conceito de governança é complementado pelas premissas da *Accountability*, pode ser compreendida como a obrigação dos agentes públicos de serem responsáveis pelas suas ações e de prestar contas à sociedade, garantindo que os processos decisórios e a utilização de recursos públicos sejam feitos de forma transparente e eficiente. De acordo com Pinho e Sacramento (2009), essa prática envolve dois aspectos principais: responsabilização e a prestação de contas. O primeiro se refere à necessidade de os governantes responderem por suas decisões e ações, enquanto o segundo implica o dever de fornecer informações claras sobre a gestão pública. Aprofundando o entendimento, nas palavras de O'Donnell (1998), a *Accountability* pode ser entendida, de modo geral, como a responsabilização democrática dos agentes públicos, exercida por dois mecanismos de controle: *Accountability* vertical e *Accountability* horizontal. A vertical refere-se ao controle exercido pela sociedade, por meio

do voto e de mecanismos de controle social, permitindo que a população exija explicações dos governantes. Já a horizontal envolve o monitoramento de instituições independentes, como tribunais, agências reguladoras e outros órgãos de fiscalização, garantindo que as ações públicas estejam em consonância com as normas legais. Esses dois mecanismos de controle, tanto vertical quanto horizontal, são complementares e fundamentais para assegurar que a Administração Pública atue de maneira responsável, transparente e alinhada aos interesses da sociedade.

Já o conceito de **Governo Aberto** indica a mudança do modelo relacional entre os indivíduos integrantes de uma sociedade e seu governo (Pereira Neto; Borges, 2017). Os autores explicam que muitos cidadãos não mais aceitam o papel passivo que a democracia representativa lhes tem reservado e demandam uma abordagem mais ativa da cidadania por meio da colaboração com o governo na definição de interesses comuns e de soluções para suas necessidades.

Com o avanço das TDIC, a atenção a essas novas demandas sócio-administrativas ganha novas proporções, especialmente no aspecto interrelacional entre a sociedade e seus entes administrativos.

3.1 Implicações das TDIC na Administração Pública

Com os primeiros serviços eletrônicos, que datam do fim da década de 1980, e a inserção das Tecnologias de Informação e Comunicação (TIC), a partir da década de 90, a Administração Pública inicia seu gradual processo de afastamento do regime analógico (Viana, 2021).

Inicialmente, com as diretrizes do Governo Eletrônico, as mudanças se materializaram na aquisição de novos equipamentos e *software* e, um pouco mais tarde, na ampliação do acesso à internet. A ideia, a partir daí, era aperfeiçoar a gestão interna visando à melhoria dos serviços prestados aos cidadãos, o fortalecimento da transparência e a ampliação das políticas de acesso e de controle social (Carvalho, 2020). No entanto, o autor ressalta que, apesar das possibilidades de maior interação proporcionadas pelas tecnologias da *web*, o foco das políticas de Governo Eletrônico, em geral, permaneceu o mesmo, a saber, “[...] aprimorar processos internos de trabalho, sem alterações significativas na cultura e na lógica burocráticas sobre as quais se estruturam as relações que se estabelecem entre a administração pública e os cidadãos” (Carvalho, 2020, p. 123).

Já há alguns anos, o Brasil vem se estruturando para a transição do modelo denominado “eletrônico” para o “digital”, uma nomenclatura adotada no contexto das políticas públicas nacionais para diferenciar fases do uso das tecnologias da informação na administração pública. Desde 2000, o governo brasileiro tem investido nas TIC para aprimorar os processos e serviços públicos, iniciando com o Programa de Governo Eletrônico, que trouxe inovações e desafios para melhorar a qualidade do serviço público. Diversas políticas e iniciativas foram realizadas até 2016, mas com a publicação da Política de Governança Digital (PGD), por meio do Decreto nº 8.638, de 15 de janeiro de 2016, foi implantado um novo paradigma de gestão pública e das relações entre o Estado brasileiro e a Sociedade (Brasil, 2016a). Este Decreto foi revogado pelo Decreto nº 10.332, de 28 de abril de 2020, que institui a EGD para o período de 2020 a 2022, que foi alterado em partes pelo Decreto nº 12.198, de 24 de setembro de 2024, que atualiza a EGD para o período de 2024 a 2027 e a Infraestrutura Nacional de Dados, no âmbito dos órgãos e das entidades da administração pública federal direta, autárquica e fundacional. Diversas políticas e iniciativas foram realizadas até 2016, mas foi com a publicação da EGD, por meio do Decreto nº 8.638, de 15 de janeiro de 2016, que se estabeleceu um novo paradigma para a gestão pública e as relações entre o Estado brasileiro e a sociedade (Brasil, 2024d). Esse decreto foi revogado pelo Decreto nº 10.332, de 28 de abril de 2020, que instituiu a EGD para o período de 2020 a 2022. Posteriormente, foi alterado em partes pelo Decreto nº 12.198, de setembro de 2024, que institui a Estratégia Federal de Governo Digital (EFGD) para o período de 2024 a 2027 e a Infraestrutura Nacional de Dados, no âmbito dos órgãos e das entidades da administração pública federal direta, autárquica e fundacional (Brasil, 2016a, 2020a, 2024b). Além disso, ele formaliza a Estratégia Nacional de Governo Digital (ENGd), prevista na Lei nº 14.129, de 29 de março de 2021 (Lei do Governo Digital), e a estratégia e a Portaria SGD/MGI nº 4.248, de 26 de junho de 2024 estabelece recomendações para o alcance dos objetivos para o período de 2024 a 2027 (Brasil, 2024c). Como consequência dessa evolução, destaca-se a criação da Plataforma de Cidadania Digital, instituída pelo Decreto nº 8.936, de 2016, e do gov.br, criado em 2019 pelo Decreto nº 9.756⁶ (Brasil, 2016b, 2019b).

Essas estratégias visam construir um Estado mais inclusivo, eficaz, proativo, participativo e sustentável, por meio: da oferta de soluções que atendam às necessidades sociais e reconheçam desigualdades e barreiras de acesso aos serviços públicos; da adaptação

⁶ Conforme balanço divulgado pelo Ministério da Gestão e da Inovação em Serviços Públicos, o gov.br alcançou 155 milhões de usuários em dezembro de 2023. O número de acessos únicos chegou a 116,6 milhões em 2023, e a Assinatura Eletrônica gov.br foi utilizada mais de 50 milhões de vezes no mesmo período.

de processos às demandas atuais, com inovação, uso adequado de tecnologias e melhor aplicação de recursos; e da transparência, acesso à informação, participação social na formulação de políticas públicas e promoção do desenvolvimento sustentável (Brasil, 2024b).

Foi, então, somente quando o conceito de Governo Eletrônico se expandiu para o de Governo/Governança Digital, as almejadas contribuições da intervenção tecnológica puderam ser melhor apreciadas.

Mais do que uma simples troca de denominação — ‘eletrônico’ por ‘digital’ —, o novo conceito tem o intuito de estruturar em novas bases as políticas públicas voltadas para o uso e a disseminação das novas tecnologias no setor público, tomando como ponto de partida, de um lado, o acúmulo teórico, as críticas e o aprendizado associados às iniciativas de governo eletrônico e, de outro, o potencial aberto pela intensificação da revolução digital em curso, vinculada, como visto, à ampliação do uso de smartphones e da conexão à internet pelos cidadãos (Carvalho, 2020, p. 124).

Assim, percebe-se que nos últimos anos, o processo de digitalização da Administração Pública tem recebido reforços com propósito é orientar e integrar as iniciativas de transformação digital dos órgãos e das entidades do Poder Executivo Federal, estruturadas sobre três princípios gerais, quais sejam, a **transparência**, a **inovação** e a **confiança** (Brasil, 2018a).

Carvalho (2020) esclarece que o princípio da transparência demanda a utilização das novas tecnologias com o intuito de ampliar o acesso às informações públicas e simplificar os mecanismos de prestação de contas e de interação entre a Administração Pública e a sociedade, otimizando, inclusive, os meios de acompanhamento e de avaliação da atuação institucional, bem como de monitoramento da satisfação de seus usuários. O princípio da inovação, por sua vez, exige, no entendimento de Carvalho (2020), o permanente questionamento das práticas em vigor e a abertura para a experimentação no âmbito da administração pública, o que pressupõe algum grau de flexibilidade das práticas administrativas, admissibilidade controlada do risco e uma relativa tolerância ao erro. Nesse sentido, a inovação demanda uma estrutura jurídica e institucional que induza e incentive comportamentos proativos, com foco nos resultados de longo prazo, que permitam à Administração Pública se antecipar às tendências e às demandas sociais, sempre com o amparo das TDIC. E, finalmente, ainda conforme Carvalho (2020), o uso das tecnologias deve promover maior segurança às relações estabelecidas entre a Administração Pública e os cidadãos, e, ao mesmo tempo, romper com as práticas burocráticas e com o círculo vicioso da desconfiança. Isso pode ser alcançado ampliando a simplicidade e a celeridade na prestação de serviços públicos, garantindo a previsibilidade das condutas e a autenticidade das

informações prestadas, bem como incentivando o comportamento ético e cooperativo. Nesse horizonte, a EGD pretende, então,

[...] convergir esforços, infraestruturas, plataformas, sistemas e serviços dos órgãos federais com as iniciativas de governo digital e sensibilizar os gestores do Governo Federal sobre a importância da governança digital para o Estado brasileiro. Além disso, a EGD busca desburocratizar, modernizar, fortalecer e simplificar a relação do Estado com a sociedade, tornando o Governo federal mais acessível à população e mais eficiente em prover serviços ao cidadão utilizando tecnologias digitais (Brasil, 2018a, p. 19).

Esses princípios sintetizam as principais ambições do encontro entre a democracia participativa, a nova postura da Administração Pública e as facilidades provenientes das TDIC.

Esse processo de digitalização, entretanto, envolve uma série de elementos cuja carência representa desafios a serem superados ou obstáculos que inviabilizam ou minimizam a modernização. Dentre os principais elementos, encontram-se, entre outros, um quadro de gestores sensíveis a mudanças; um corpo gerencial e técnico com as competências necessárias à transformação digital, bem como com a capacidade para aproveitar o potencial das tecnologias emergentes; e um ambiente jurídico-regulatório que estimule investimentos e inovação, a fim de conferir segurança e proteção aos dados e às informações tratados (Brasil, 2018a), além de usuários informacional e tecnologicamente capazes de absorver as mudanças.

Rodrigues e Cammarosano (2022) enfatizam que o Brasil ainda enfrenta desafios para garantir a efetividade da governança digital, sendo necessário superar obstáculos como a integração de serviços públicos, a capacitação do corpo técnico e a ampliação do acesso à informação. Para as autoras, algumas providências emergenciais incluem a criação de uma plataforma única para serviços digitais e a promoção do acesso a inovações tecnológicas. Também é essencial melhorar a infraestrutura de TI, otimizar o compartilhamento de dados e garantir a segurança da informação. Além disso, o país precisa promover maior sinergia entre as áreas técnicas e deliberativas, coordenar investimentos em tecnologia e sensibilizar os gestores públicos sobre a importância da governança digital para um futuro mais eficiente e inclusivo.

Muitos desses desafios já vêm sendo superado, especialmente com o uso da IA. Além da maciça apropriação das redes sociais digitais e do estabelecimento de marcos legais, o Brasil tem avançado na digitalização dos serviços públicos, com destaque para a plataforma gov.br, que reflete a integração de serviços públicos, pois oferece acesso a diversos serviços digitais, como a solicitação de aposentadoria, emissão de documentos, e acesso a benefícios

sociais. Além disso, o governo tem adotado tecnologias como a ferramenta Alice⁷ e *chatbots*⁸, que atuam como assistentes virtuais, facilitando a comunicação e o acesso a informações. Essas iniciativas refletem o esforço do país em modernizar a administração pública por meio da digitalização e do uso de tecnologias avançadas.

Os diferentes termos que surgiram nesse gradativo processo de inserção tecnológica, como governo eletrônico, governo digital, governança digital etc., buscaram abranger, em maior ou menor graus, esses princípios e, por isso, muitas vezes, são tratados como correlatos e/ou complementares, ou, até mesmo, como sinônimos.

A incorporação das tecnologias, reforça-se, deve ser pensada de modo a evitar a manutenção da lógica burocrática tradicional sob uma roupagem eletrônica, equívoco comum no âmbito da Administração Pública brasileira (Carvalho, 2020). Para mais,

[...] não se pode ignorar que as políticas de governo digital podem constituir um fator de produção de novos riscos e incertezas ou, de forma mais precisa, de abusos e de violação de direitos, especialmente quando implementadas sem as devidas salvaguardas técnicas e jurídicas. Com isso, ao invés de viabilizar a simplificação de serviços, tornando-os mais eficientes, céleres e seguros, a incorporação de novas tecnologias no âmbito da administração pública pode gerar, em última análise, um aumento da opacidade e da desconfiança nas relações que se estabelecem entre cidadãos e órgãos e entidades públicos (Carvalho, 2020, p. 134).

Percebe-se que a transição para um governo digital reflete um movimento de evolução que, embora repleto de oportunidades, também enfrenta desafios significativos. A inovação, aliada às novas tecnologias, surge como um caminho para romper com práticas burocráticas, promovendo maior transparência, segurança e celeridade na prestação de serviços. No entanto, para que esse modelo seja eficaz, é necessário que a Administração Pública adote uma postura mais flexível, tolerante ao erro e capaz de se antecipar às demandas sociais. Quantos aos obstáculos, estes servem para mostrar que esse processo evolutivo exige atenção e um esforço contínuo para superar as barreiras institucionais e sociais que ainda limitam seu pleno potencial.

⁷ A Alice, acrônimo de **Analizador de Licitações, Contratos e Editais**, é uma ferramenta da Corregedoria-Geral da União (CGU) que realiza a análise automatizada diária dos processos de compras e contratações públicas, emitindo alertas sobre potenciais riscos e inconsistências para atuação preventiva em licitações. Disponível em: <https://www.gov.br/cgu/pt-br/assuntos/auditoria-e-fiscalizacao/alice>. Acesso em: 15 fev. 2025.

⁸ O *chatbot* é uma ferramenta de inteligência artificial que oferece atendimento automatizado, proporcionando respostas rápidas e precisas, com a capacidade de orientar os usuários e resolver dúvidas de forma eficiente. A Central de Atendimento dos sistemas do Ministério da Gestão e da Inovação em Serviços Públicos (MGI) iniciou o uso de *chatbot* para atender aos usuários do Transferegov.br e do Processo Eletrônico Nacional (PEN). Em breve, outras plataformas atendidas pelo Portal de Serviços e 0800 também contarão com a ferramenta. Disponível em: <https://www.gov.br/gestao/pt-br/assuntos/central-de-atendimento/noticias-e-comunicados/central-de-atendimento-lanca-chatbot-para-comunicacao-com-usuarios-dos-sistemas-da-gestao>. Acesso em: 15 fev. 2025.

Nota-se também que essa transição está cada vez mais centrada nos usuários, que, concomitantemente, estão cada vez mais buscando utilizar as tecnologias disponíveis para acessar e exercer seus direitos. Essa busca ocorre de diferentes maneiras, como por meio de plataformas de serviços públicos *online*, aplicativos móveis, sistemas de governo eletrônico e portais de informações. Por exemplo, os cidadãos podem acessar documentos, realizar pagamentos, agendar atendimentos ou acompanhar a tramitação de processos administrativos sem sair de casa. As redes sociais digitais também se tornaram ferramentas importantes nesse processo, permitindo aos usuários interagir diretamente com órgãos governamentais, fazer denúncias, acessar informações atualizadas e participar ativamente das discussões públicas.

Em que pesem os desafios enfrentados, tanto pelos entes públicos quanto pelos usuários, essa mudança reflete um esforço em tornar os serviços públicos mais acessíveis e transparentes, empoderando os cidadãos na interação com as instituições.

3.2 A presença da Administração Pública nas redes sociais digitais

O conceito de rede utilizado como uma forma de governança remete à ação conjunta na formulação, na implementação e na avaliação de políticas públicas. Essa abordagem reconhece, a um só tempo, a relevância da ação individual e o entendimento de que ela é restrinuida e inserida em uma estrutura de relações sociais específicas. Com esses pressupostos básicos, Calmon e Costa (2013) propõem a noção de **redes de políticas públicas** que se contrapõe à percepção tradicional de que a Administração Pública é compreendida como uma entidade independente e, em grande medida, está acima do restante da sociedade. Para os autores,

Redes de políticas públicas são um conjunto de relacionamentos entre atores heterogêneos e interdependentes, que atuam em um mesmo subsistema de políticas públicas a partir de uma determinada estrutura de governança, composta por regras formais, informais e maneiras e formas de interpretá-las e implementá-las (Calmon; Costa, 2013, p. 15).

A apropriação do conceito de rede corrobora, então, com a emergente necessidade de envolver os diferentes atores sociais, tais como os órgãos governamentais, os grupos de interesse ligados a empresas, os representantes de organismos internacionais, os membros da academia e da mídia e, em especial, o cidadão comum, entre outros, na condução da Administração Pública, mostrando que essas mudanças não afetam somente as relações entre instituições e sociedade, mas também as relações entre as diferentes instituições.

Da mesma forma que essa concepção de rede reestrutura a Administração Pública, esta, num movimento recursivo, também tem dado suas contribuições para a afirmação da Sociedade em Rede, especialmente, com a emergência de novos conceitos e novos formatos de governança.

Castells (2005) que coloca o setor público como o agente central no desenvolvimento e condução da sociedade. Ocorre que, segundo o autor, este setor, apesar das correntes mudanças, ainda é a esfera da sociedade em que as novas tecnologias de informação e comunicação estão menos difundidas e os obstáculos à inovação e ao funcionamento em rede são mais pronunciados.

Assim, a **reforma do sector público comanda todo o resto**, no processo de moldagem produtiva da sociedade em rede. Isto inclui a difusão da *e-governação* [...] *e-saúde*, *e-formação*, *e-segurança*, etc.; e um sistema de regulação dinâmica da indústria de comunicação, adaptando-se aos valores e necessidades da sociedade. Todas estas transformações requerem a difusão da interactividade, multiplicando as redes em função da forma organizacional do sector público. Isto é equivalente a uma reforma do Estado. De facto, o modelo burocrático racional do Estado da Era Industrial está em completa contradição com as exigências e os processos da sociedade em rede (Castells, 2005, p. 27).

De fato, essa visão pode parecer simplificada se outras forças igualmente determinantes, como o capital, as grandes corporações e o mercado, forem desconsideradas. Quando Castells (2005) afirma que o desenvolvimento, a moldagem e a condução desta sociedade estão nas mãos do setor público, ele se refere ao papel central das políticas públicas, da regulação e da infraestrutura estatal, sem, necessariamente, deixar de reconhecer o impacto significativo dessas outras forças também moldam as direções políticas e sociais.

As interações entre Estado, mercado e sociedade são complexas e muitas vezes contraditórias, sendo que, em muitas situações, o setor público atua como mediador ou até mesmo como regulador das dinâmicas de mercado, ao mesmo tempo que, em outras, ele é influenciado por essas forças. Portanto, em um sentido mais amplo e mais reflexivo, a moldagem da sociedade não está apenas nas mãos do setor público, mas sim na interação de múltiplos atores — governo, mercado, instituições sociais e econômicas, e a sociedade civil. Em termos de um "contrassenso", seria mais apropriado reconhecer a interdependência desses diferentes agentes, em vez de atribuir um papel exclusivamente ao setor público ou ao mercado. Quanto a moldagem da Administração Pública, a recíproca também é verdadeira. Ao invés de ser um ente isolado e independente, a Administração Pública se configura como um campo dinâmico que interage com essas forças externas.

Com a transição do mundo analógico para digital, o uso de plataformas, de aplicativos e de páginas virtuais tornam-se atos cotidianos, e isso encorajou a sua aplicação também no âmbito dos serviços prestados pelos governos (Viana, 2021). Então, foram nessas circunstâncias que as redes sociais digitais passaram a integrar o quadro das ferramentas ou dos canais infocomunicacionais da maior parte dos órgãos e instituições públicos.

Esse entendimento acerca do crescente uso das TDIC é, em grande medida, confirmado pela profusa e crescente quantidade de perfis sociais institucionais⁹, pelo teor das mensagens veiculadas nestes perfis, que normalmente apresentam dados e informações referentes à atuação institucional (ações, dados estatísticos, campanhas etc.), e pela edição de normas específicas com orientações para o uso destes canais¹⁰ (Ferreira; Souza, 2022). Ocorre que essas redes sociais, além de ressaltar o papel de mediador das entidades e dos agentes públicos, assumiram a condição de canal de mediação, pois estabeleceram a conexão entre o emissor e o receptor, como se fosse uma ponte, que viabiliza o fluxo infocomunicacional. Mais que isso, essa condição se confirma porque a mediação está associada, também, às ações de interferência, sejam elas diretas ou indiretas, conscientes ou inconscientes, individuais ou coletivas, que objetivam satisfazer, plena ou parcialmente, as necessidades dos usuários (Almeida Júnior; Santos Neto, 2014).

A adesão às redes sociais digitais por parte da Administração Pública, contudo, não foi motivada apenas pelo dever de atender às expectativas do cidadão em termos de participação, mas também por uma necessidade de autopromoção e de construção de uma imagem positiva, tendo em vista que regimes fechados, em que seus líderes se sentem donos da informação e excluem a sociedade, cria um clima de ceticismo, de descrédito e de indiferença em relação à estrutura administrativa (Martins, 2011). Além do mais, ao disponibilizar plataformas colaborativas que promovem a interação entre os próprios cidadãos e entre estes e os agentes públicos, a Administração Pública tem a oportunidade de se valer do envolvimento e do conhecimento dos cidadãos (Pereira Neto; Borges, 2017).

Não se pode perder de vista, porém, que o sucesso das redes sociais digitais está associado à vasta flexibilidade de suportes de informação, permitindo, inclusive, a combinação de diferentes formas de representação da informação (informação multimidiática), à alta capacidade de estabelecer interconexões, à diversidade de usos e ao

⁹ Conforme pesquisa, em 2023, 99% dos órgãos públicos federais apresentaram perfis ou contas próprios em rede social. Dentre os órgãos do Poder Executivo, 93% apresentam tais perfis ou contas (Cetic.br, 2023).

¹⁰ Em 2019, 33% dos órgãos públicos federais informaram que possuem algum manual ou guia para a publicação de conteúdo em redes sociais. Além disso, 34% dos órgãos do Poder Executivo informaram o mesmo (Cetic.br, 2019).

grande potencial para o desenvolvimento, o compartilhamento e a preservação da informação (Maidana, 2013).

Além disso, parte desse sucesso é creditada às características do canal que remetem à interação face a face, sujeita a interferências, a perturbações, à imprevisibilidade, à criatividade e, entre outros, à autonomia relativa no fluxo informacional a partir de mútuas interrupções, de intervenções, de manipulações, de pausas etc. Nesse caso, o diálogo é construído de forma cooperativa e colaborativa, inclusive, considerando que uma conversa formal poderá transformar-se em uma informal, marcada por emoções, por variações de tons ou pelas intenções espontâneas dos envolvidos (Ferreira, 2021).

A interação, elemento importante nesse processo de mediação, não se reduz, portanto, a aspectos meramente tecnológicos, que desprezam a complexidade do processo de interação mediada e ignora o que existe além do computador (Primo, 2011). É justamente esta condição que leva o autor a indagar: “Se o diálogo humano não é uma relação automática, nem previsível, por que então supor que toda e qualquer utilização do computador seja comparada a um diálogo ou uma conversação?” (Primo, 2011, p. 47). A partir desse questionamento, o autor ressalta ainda mais a diferença entre o “diálogo” com a máquina e o mediado pela máquina. Para ilustrar a diferença, basta pensar que, num contexto de transparência, o primeiro estaria associado à pesquisa ou à solicitação de dados e de informações sobre as instituições e os órgãos públicos e/ou seus agentes através dos portais eletrônicos ou dos canais de atendimento. Já o segundo, seria representado pelas discussões e/ou pelas trocas de ideias nos canais abertos.

Ademais, as redes sociais digitais ganharam visibilidade por seu poder de voz e de mobilização em massa, o que se tornou um dos principais mecanismos de atuação nos problemas que demandam soluções coletivas. Além de viabilizar o encontro de multidões nas ruas, organizadas em passeatas, com faixas e bandeiras e gritando palavras de ordem, essas redes sociais conseguem reunir ainda mais pessoas no ambiente digital e favorecem a continuidade e a persistência dos eventos, pois suprimem, em grande medida, as barreiras de tempo e de espaço. Isso pode, inclusive, facilitar o controle social sobre a Administração Pública. É, portanto, forçoso considerar que, inobstante às diversas forças que regem o ambiente digital, o uso das redes sociais digitais redimensiona os processos infocomunicacionais institucionais, podendo torná-los, dependendo das condições existentes, mais dinâmicos e céleres na prestação de serviços, mais abertos, pois, em diferentes situações, possibilitam a entrada de quaisquer interessados, e mais proativos, na medida em que antecipam necessidades dos usuários (Ferreira, 2021).

A ideia é que as novas ferramentas digitais intervenham efetivamente nas instituições, articulem-se com suas práticas e suas ações, readaptem os seus conceitos e abram caminho para os diferentes modelos de interação (Martino, 2015). Em última análise, ao adicionar os canais sociais em seu modelo de informação e de comunicação, a Administração Pública reconhece que sua atuação vai além da atenção às exigências legais, pois abre novas portas e privilegia a interatividade, principalmente com o cidadão (Brasil, 2012).

Mas há dificuldades e desafios a serem enfrentados, especialmente quando se considera a desordem característica das redes sociais digitais. Sob uma visão sistêmica, essas redes se revelam vulneráveis à sua condição de sistema social, que as submete a um regime ambicioso (Bezerra, 2024), regido por uma força capitalista que busca expandir suas fronteiras de forma implacável e sem restrições (Zuboff, 2019), e por ilusões que mascaram a manipulação (Duarte, 2008). Além disso, sua natureza como sistema de informação as expõe a fatores que intensificam essa condição de desordem, como a presença de agentes e produtos que desinformam, controlam e manipulam (Wardle; Derakhshan, 2017), utilizando estratégias discursivas (Van Leeuwen, 2007) e até mesmo práticas de impolidez que enfraquecem o diálogo construtivo (Cabral; Lima, 2018). Decerto a presença das redes na Administração Pública trouxe muitos benefícios, entretanto, não se pode negligenciar a existência desses pontos negativos que vão desde uma condição natural que resultam em interferências nos processos infocomunicacionais até a presença de elementos que potencializam tal condição.

4 A DESORDEM DA INFORMAÇÃO

Descobri que minha obsessão por cada coisa em seu lugar, cada matéria em seu tempo, cada palavra em seu estilo, não era a merecida recompensa de uma mente em ordem, mas todo um sistema de simulação inventado por mim para esconder a desordem de minha natureza (García Márquez, 2004, p. 27, tradução nossa).

Em 2004, em sua obra “*Memories of My Melancholy Whores*”, o escritor e jornalista colombiano Gabriel García Márquez retratou a história de um homem decadente e solitário que decide fazer um acerto de contas com o seu passado, enquanto evoca suas memórias, provocando, sobretudo, reflexões acerca da vida e de sua finitude.

Para o contexto em questão, o trecho da obra de García Márquez (2004), à primeira vista, não permite correlações plausíveis, e talvez elas nem sejam possíveis. O paralelo entre ordem e desordem no recorte acima, porém, remete à naturalidade da desordem, sendo a ordem apenas uma forma de compreendê-la e, a partir daí, um meio para lidar com ela. Nesse caso, a desordem se estabelece quando o homem não alcança a extensão do problema. A propensão natural à desordem não descarta, contudo, a existência de outros fatores capazes de despertá-la ou de intensificá-la, ou seja, de tirá-la da ordem convencional. Identificá-los, portanto, representa os primeiros passos para aquietá-la ou mesmo para desfrutá-la.

A reflexão instigada por García Márquez (2004) sobre a desordem e sua relação com a ordem pode ser ampliada à luz da abordagem sistêmica e da Teoria do Caos. Sistemas, como comunidades ou organizações, são formados por indivíduos ou grupos interconectados, cujas interações geram dinâmicas complexas e mutáveis. A desordem, nesse contexto, surge não como algo puramente caótico, mas como uma consequência das interações imprevisíveis dentro desses sistemas. Assim como no enredo de García Márquez, onde a ordem tenta dar sentido à desordem do passado do protagonista, as estruturas sociais tentam entender e gerenciar as flutuações e os imprevistos que surgem, muitas vezes tentando restaurar o equilíbrio.

A Teoria do Caos, embora originária das ciências exatas, pode oferecer uma base analítica, estrutural e epistemológica para compreender fenômenos sociais complexos como a desordem da informação, especialmente em ambientes digitais. Essa aplicação é legítima dentro de uma perspectiva interdisciplinar, como na Ciência da Informação, quando se trata de analisar padrões imprevisíveis, retroalimentações e não linearidades nos fluxos infocomunicacionais. A referência ao caos, no contexto desta pesquisa, não deve ser confundida com uma desordem aleatória ou um mero colapso estrutural, como, muitas vezes, sugere o senso comum. A abordagem está ancorada na teoria desenvolvida pelo

meteorologista Edward Lorenz, que trata de sistemas complexos e dinâmicos rigorosamente deterministas, explica como pequenos eventos ou mudanças podem provocar grandes efeitos, desafiando a ideia de que a ordem é algo estático e previsível (Lorenz, 2000).

Ao ser aplicada nas ciências humanas e, mais especificamente, na Ciência da Informação, essa teoria permite compreender os ambientes informacionais digitais como sistemas caóticos no sentido complexo: dinâmicos, imprevisíveis, interdependentes e suscetíveis a pequenas interferências que podem gerar grandes efeitos, como, por exemplo, *fake news*, desinformação, manipulação algorítmica, inércia cognitiva dos usuários e interesses comerciais, entre outros. Trata-se, portanto, de uma aplicação interdisciplinar em que o “caos” é interpretado como uma condição estruturada, mas instável, que pode tanto ampliar a desordem informacional quanto, se compreendida, favorecer estratégias de mitigação e de reorganização sistêmica.

Essa compreensão do caos como parte de um sistema complexo encontra respaldo na abordagem sistêmica, derivada da Teoria Geral dos Sistemas de Ludwig Von Bertalanffy, que acolheu com maior rigor a complexidade dos fenômenos, evidenciando a interrelação dos elementos dentro de um sistema e sua conexão com o ambiente. Ao fazer isso, ele ofereceu subsídios para compreender e enfrentar uma realidade cada vez mais desafiadora, onde as mudanças imprevisíveis e as flutuações exigem uma abordagem mais flexível e adaptativa.

Para o contexto da desordem nas redes sociais digitais, é possível antecipar que, embora essas redes possam apresentar um caráter determinista devido a fatores como os algoritmos e a força do capital que regem suas condições iniciais, isso não as torna totalmente previsíveis. No entanto, existe a possibilidade de modificar, de reformular ou de usar de maneira diferente certas propriedades dessas redes, o que pode levar a resultados imprevisíveis, fora do alcance de seus mantenedores.

4.1 A desordem da informação: abordagem sistêmica

Preliminarmente, é fundamental considerar as peculiaridades gerais das duas principais vertentes que guiarão as próximas reflexões, o sistema social e o sistema de informação, que embora distinta, guardadas as devidas proporções, mantém relações de semelhança e, mais que isso, de constitutividade, em processos complexos, dinâmicos e recursivos.

Então, é certo que sistema social e sistema de informação são conceitos distintos, embora possam interagir e se sobrepor em algumas áreas. O primeiro remete a um conjunto

de indivíduos ou grupos interconectados que interagem e influenciam uns aos outros dentro de uma estrutura organizacional ou social. Esses sistemas incluem comunidades, organizações, sociedades e outros agrupamentos humanos; portanto, são dinâmicos e estão sujeitos a mudanças com base nas interações e nas influências internas e externas. Já o sistema de informação se refere a um conjunto de componentes e de processos que coleta, armazena, processa e distribui informações para, por exemplo, apoiar a tomada de decisões e a gestão dentro de uma organização ou para um propósito específico. Nesse contexto, foca na gestão e no processamento de dados e de informações, incluindo a tecnologia utilizada (como *software* e *hardware*), os processos de manipulação e a utilização dos dados para gerar informações úteis. Com efeito, ambos os sistemas podem se cruzar, especialmente em contextos em que a informação é essencial para a dinâmica social, como em redes sociais digitais, e onde o comportamento dos indivíduos pode influenciar como os sistemas de informação são usados e interpretados; consequentemente, a sensibilidade dos sistemas dinâmicos e complexos a mudanças já é um fenômeno amplamente explorado.

O simples bater de asas de uma borboleta em um lugar qualquer poderia desencadear um tornado em outro ponto do mundo? Ainda que, num primeiro momento, a indagação feita por Edward Lorenz não apresente um sentido lógico, dada a infinidade de fatores e de eventos que se colocam entre os dois acontecimentos, sua resposta pretendia explicar a instabilidade do comportamento da atmosfera em relação às perturbações de pequena amplitude, ou seja, intencionava elucidar interpretações técnicas por meio de uma alegoria didática (Lorenz, 2000). A maior parte de suas conclusões basearam-se em simulações por computador. Trabalhando em um modelo matemático que simulava a evolução das condições climáticas, o autor inseriu em seu computador dados como temperatura, umidade, pressão e direção do vento e observou os resultados. Ele acreditava que pequenas alterações nas condições iniciais acarretariam variações também pequenas na evolução do quadro como um todo. Os resultados, contudo, não atenderam às expectativas e apresentaram alterações drásticas, ou seja, respostas não proporcionais aos estímulos, justificando, assim, a sensibilidade nas condições iniciais dos problemas e a imprevisibilidade dos fenômenos.

Do ponto de vista matemático, em experimentos realizados sob condições previsíveis e determinísticas e com o adequado controle das variantes, a ideia do Efeito Borboleta não soa tão absurda e poderia ser mais bem observada. Porém, sendo o Efeito Borboleta parte da Teoria do Caos, a qual é aplicável em diferentes campos do conhecimento, ele também encontra espaço em quaisquer sistemas dinâmicos, complexos e adaptativos. Eis as condições

básicas que fizeram da desordem um problema previsível até certo ponto, pois, a longo prazo, seus efeitos tornam-se imensuráveis.

Em sua essência, o fenômeno do caos, descrito pela primeira vez por Henri Poincaré¹¹, sustenta a metáfora sobre causas e consequências em que pequenas coisas ou ações podem desencadear uma série de eventos caóticos com grandes repercussões. Desde então, a Teoria do Caos tem sido aplicada em praticamente todas as áreas do conhecimento, desde as ciências exatas, passando pelas biológicas e até alcançar às ciências humanas. Essa teoria, conforme apresentada por Araujo (1995), surge como alternativa ao mecanicismo, no qual o futuro é determinado apenas pelo passado, em um determinismo antisséptico, ligado à ideia de lei natural, de simplicidade da natureza, onde o acaso e a incerteza são aberrações a serem negligenciadas, e propõe a ideia de probabilidade, de complexidade, de desordem etc., arguindo como um grande número de eventos pode comportar-se de forma típica, mesmo quando eventos individuais são imprevisíveis. A autora explica que isso não significou, no entanto, o abandono do determinismo, pelo contrário, determinismo e probabilidade coexistiram, e ainda o fazem, lado a lado, como visões possíveis de mundo, apesar de incompatíveis. Com efeito, o que antes era ignorado como uma variável insignificante, começa a ser reavaliado como fator essencial para alcançar a complexidade dos fenômenos.

No campo das ciências sociais e aplicadas, foi a abordagem sistêmica, derivada da Teoria Geral dos Sistemas de Ludwig Von Bertalanffy¹², que acolheu, com maior rigor, essa complexidade caótica dos fenômenos, expondo a insatisfação com aquela visão mecanicista. Apesar das ambiguidades conceituais e metodológicas, do caráter generalista que dificulta sua utilização em áreas específicas do conhecimento, e da incapacidade de fornecer hipóteses importantes passíveis de testes, sendo, em geral, criticada por seu dogmatismo e pela ausência de autocrítica, a teoria de Von Bertalanffy buscou, sobretudo, evidenciar a interrelação dos elementos de um sistema e deste com o ambiente (Araujo, 1995), que inspirou outras teorias que também buscavam compreender e enfrentar uma realidade que se mostrava cada vez mais desafiadora.

¹¹ Jules Henri Poincaré (1854-1912) foi um matemático, físico e filósofo francês, que, no âmbito das matemáticas aplicadas, estudou numerosos problemas sobre óptica, eletricidade, termodinâmica, mecânica quântica, teoria da relatividade etc. Por sua ampla contribuição nesse campo, passou a ser considerado o último universalista da matemática. Alguns de seus trabalhos mais importantes incluem os três volumes de *Os novos métodos da mecânica celeste (Les méthodes nouvelles da mécanique céleste)*, publicados entre 1892 e 1899, e *Lições de mecânica celeste (Léçons de mécanique céleste, 1905)* (Appell, 1925).

¹² Karl Ludwig von Bertalanffy (1901-1972) foi um biólogo austríaco. Sua principal obra, *General System Theory*, publicada em 1968, ofereceu contribuições à Matemática, às Ciências da Natureza, às Ciências Sociais, dentre outras (Weckowicz, 1989).

No domínio específico da Informação, aproximando-se do que poderia ser denominado de uma teoria geral de sistemas de informação, simultaneamente, esse mesmo período testemunhou a explosão documental¹³, motivada pela crescente valorização da informação como insumo de desenvolvimento pessoal e social e pelo avanço dos recursos tecnológicos dedicados à (re)produção e ao acondicionamento do conhecimento. Esse processo resultou no denominado caos documental (Braga, 1995; Tude Sá, 2019).

O caos documental, a partir da abordagem de Bradford¹⁴, pode ser interpretado como uma consequência das falhas nos serviços de indexação e resumos, que, devido a fatores como a dispersão, a duplicação de referências e a omissão de certos documentos, dificultam a organização e o acesso à informação relevante. A teoria de Bradford é, então, uma tentativa de minimizar esse caos, oferecendo uma forma de categorizar e de distribuir os periódicos conforme sua produtividade. Ele propôs uma estrutura de periodicidade decrescente para categorizar periódicos, mas, como destaca Pinheiro (1983), essa abordagem teórica não levou em conta variáveis empíricas importantes, como lacunas na indexação, barreiras linguísticas e subjetividade na definição de relevância. Dessa forma, conforme observa a autora, o caos documental vai além das falhas técnicas nos serviços de indexação, refletindo as complexas dinâmicas de produção e de disseminação de conhecimento, exigindo uma revisão da lei de Bradford para enfrentar essa desordem de forma mais eficaz. Da mesma forma, Baptista (1994) destaca que essa desordem também é reflexo da ausência de um fluxo organizado no tratamento e na circulação de informações. Para ela, o caos documental não é apenas um desafio técnico, mas uma questão de gestão, onde a falta de uma consciência clara sobre a importância de um sistema de gerenciamento de informação contribui para a ineficiência interna.

Com o fenômeno do caos documental, as grandes preocupações dos campos científicos, especialmente da Ciência da Informação, voltaram-se, então, aos processos de gestão, de recuperação e de disseminação do conhecimento registrado. A concomitância do surgimento da visão sistêmica, com o advento de novos dispositivos eletrônicos e o aumento exponencial da literatura, fez emergir e consolidar a entidade Sistema de Informação ou Sistema de Recuperação da Informação (SRI), ou ainda, para proporcionar uma visão mais

¹³ Nos anos 40 do século 20, anos marcados pela Segunda Guerra Mundial, uma verdadeira explosão científica e tecnológica ocorre, sobretudo, no mundo capitalista, gerando uma exacerbada massa documental que passa a ser produzida num contexto não adaptado à tal realidade, desde o tratamento dado às informações produzidas ao arcabouço teórico que dava sustentação à área e aos recursos humanos disponíveis para lidar com o volume de informação produzido (Tude Sá, 2019).

¹⁴ Samuel Clement Bradford (1878–1948) foi um bibliotecário e cientista da informação britânico, conhecido por formular a Lei de Bradford, que descreve a dispersão da literatura científica entre periódicos especializados.

abrangente do contexto, Sistemas de Comunicação de Massa, Redes de Comunicação de Dados e Mensagens etc., independentemente da forma, da natureza ou do conteúdo desses dados e dessas mensagens (Araujo, 1995). De maneira genérica, a autora descreve os Sistemas de Informação como mecanismos que dão suporte aos processos de comunicação e que, entre outras funções, objetivam dar acesso às informações potenciais¹⁵ registradas em documentos.

Foram, contudo, as falhas nos Sistemas de Informação, que se expressaram, principalmente, em erros na gestão e na recuperação de informações, demonstrando uma relativa incapacidade em lidar com o exponencial crescimento bibliográfico e em atender, de forma eficaz, às necessidades dos usuários, que motivaram a aplicação da Teoria do Caos para compreender e justificar a origem do problema, bem como para fornecer subsídios para sua prevenção ou sua reparação. Com efeito, partindo do entendimento de que um sistema caótico é aquele que, quando são feitas mínimas alterações em suas condições iniciais, sofre alterações drásticas em seus resultados, o seu comportamento revolto estaria, portanto, diretamente associado à ideia de entropia, conceito fundamental da Termodinâmica¹⁶, que seria, nesse caso, a taxa de dissipação da informação.

Os matemáticos Claude Shannon e Warren Weaver foram os responsáveis por estabelecer as primeiras conexões entre os conceitos de entropia e de informação, ao propor uma teoria dedicada aos dilemas do campo da Comunicação, especialmente no contexto de sistemas eletrônicos. Apesar das questões de ordem semântica, relacionados à precisão da mensagem codificada, e de eficiência, relativos à conduta do receptor em relação à finalidade desejada e prevista, a Teoria Matemática da Comunicação priorizou a dimensão técnica de tais problemas, ligada ao transporte físico da informação materializada (Shannon; Weaver, 1975), com o intuito de provar que existe um limite para a transmissão de sinais em um canal físico de comunicação, e que este limite pode ser mensurado.

A medida chave em Teoria Matemática da Comunicação é a entropia. Tude Sá (2019, p. 57), nessa perspectiva, esclarece que “A ideia de entropia está relacionada a uma situação singular, à medida do grau de revelia, de embaralhamento, da mudança ou troca de posição [...]”, ou seja, está ligada ao grau de desorganização existente na fonte. O fato é que, “Quanto

¹⁵ Sistemas de Informação recuperam apenas informações potenciais, probabilidades de informação, que só vão se consubstanciar a partir do estímulo externo, se houver uma identificação, em vários níveis, da linguagem do documento e uma alteração, uma reordenação, da estrutura cognitiva do receptor (Braga, 1995).

¹⁶ A Termodinâmica, a ciência do calor, é um dos mais importantes e mais antigos domínios da Física. Surgiu, inicialmente, da necessidade de estudar os rendimentos de máquinas térmicas, mas rapidamente se tornou um utensílio fundamental para estudar qualquer sistema. Assenta em dois Princípios - conservação da energia e o crescimento da entropia em sistemas isolados - com os quais se torna possível definir, com precisão, a temperatura absoluta e outras grandezas termodinâmicas (Lage, 2019).

maior a desorganização (entropia, incerteza), maior o potencial de informação dessa fonte. Uma fonte que responda com a única e mesma mensagem a toda e qualquer pergunta não transmite informação, já que não há redução de incerteza" (Araujo, 1995, p. 18). Para ilustrar isso, pode-se se considerar que o lançamento aleatório de uma moeda, com duas possibilidades de resultado igualmente prováveis, fornece menos informação (menor possibilidade de escolha, menor entropia) do que o arremesso de um dado, com seis resultados igualmente possíveis. A quantidade de informação que flui em um sistema é medida pela entropia da mensagem, a qual mede, também, o seu grau médio de incerteza, que é expressa pelo número de sinais, ou melhor, de unidades representativas de informação, necessários para conter todos os valores ou significados da mensagem. Parece, então, que quanto maior a entropia (potencial de informação), maior a probabilidade de distúrbios na mensagem. É importante ressaltar que, como se trata de sistemas de informação, um dos grandes problemas associados à Teoria Matemática da Comunicação é o próprio conceito de informação, que está mais associado à presença dos números "um" ou "zero" em um *bit*, por isso ela pode ser quantificada, e menos ao seu sentido e alcance.

Operando com outros conceitos relacionados à entropia, como os de ruído, de redundância e de imprevisibilidade, entre outros, a teoria de Shannon e Weaver não apenas expôs as fragilidades das fontes de informação e sua suscetibilidade a perturbações internas e externas, como alertou quanto às transformações que as mensagens podem sofrer durante seus processos de (de)codificação e de transmissão. A representação ou a codificação pode ser uma forma pobre, limitada, inadequada e distorcida de descrever o conhecimento ou os objetos que ela tenta espelhar, condicionando uma possível insatisfação nas etapas de entrada e de saída (Araujo, 1995). Isso ocorre porque

[...] a seleção não seleciona; a indexação isola e mutila; arquivos e armazéns têm problemas de integridade e precisão; a análise e negociação de questões têm problemas de imprecisão e indeterminismo; a estratégia de busca tem limitações e dicotomias; a disseminação é incoerente e causa perplexidade. Em outras palavras, respostas imprevisíveis e, na maioria das vezes, inesperadas (Araujo, 1995).

Ademais, no processo de transmissão, pode ocorrer que partículas indesejáveis ao sinal, não previstas pela fonte de informação, possam ser acrescentadas, causando distorções no som e na imagem ou mesmo erros de transmissão, considerados como deformações da fidelidade, isto é, os ruídos, que, por serem distorções que afetam a mensagem, acabam provocando perdas ou acréscimos indesejáveis (Tude Sá, 2019).

Quando transita da Teoria Matemática para uma proposta de teoria crítica de informação, Bezerra (2020) permite aproximar a discussão do contexto das redes sociais digitais. A proposta do autor para uma teoria crítica da informação, ao integrar os conceitos de regime de informação e de competência crítica em informação, questiona as estruturas de disseminação e de uso da informação estabelecidas, especialmente nesse contexto. Ao enfatizar a relação entre política, poder e informação, bem como a necessidade de um uso ético e crítica da informação, Bezerra (2020) sugere que os processos de recuperação de dados nas redes podem ser contaminados por distorções e falhas provocadas pela manipulação e pelo controle informacional. Isso ocorre, pois a desinformação, a vigilância e a mediação algorítmica podem gerar interferências que dificultam o acesso a informações pertinentes e corretas, prejudicando seu processo de recuperação.

A proposta de Bezerra (2020) também levanta a reflexão sobre os limites das abordagens tradicionais da Ciência da Informação, frequentemente voltadas para questões técnicas que ignoram os aspectos sociais e políticos envolvidos na dinâmica da informação. A falta de uma abordagem crítica pode resultar em um ciclo vicioso de informações distorcidas, onde os regimes de informação dominantes reforçam narrativas hegemônicas e ocultam ou marginalizam vozes alternativas. Nesse cenário, a recuperação da informação se torna não apenas um desafio técnico, mas um campo de disputa pelo controle do conhecimento, onde o ruído informativo é, muitas vezes, resultado da falta de consciência crítica e da ausência de sistemas que promovam a autonomia e a liberdade informacional.

Evidencia-se, assim, que os sistemas de informação possuem, em maior ou menor medida, uma propensão natural ao estado de desordem. Esses sistemas tendem à desordem devido à complexidade das interações entre seus componentes, como pessoas, máquinas e processos, que estão sujeitos a variáveis imprevisíveis. Essas interações frequentemente geram flutuações e imprevistos, que podem se acumular e resultar em desordem, desafiando a ideia de um fluxo linear e controlado de informações. Isso ocorre especialmente em ambientes dinâmicos e complexos, quando há grande volume de dados, diversidade de fontes de informação e a necessidade de constante adaptação. A desordem, nesse contexto, não é um caos absoluto, mas uma instabilidade dentro do sistema que exige ajustes constantes para estabelecer algum nível de ordem.

4.2 As redes sociais digitais como sistemas de informação

A suscetibilidade diante do inesperado, a desarmonia entre causa e efeito, a concomitância entre o afetar e o ser afetado e a proeminência de conceitos como instabilidade, ambiguidade, imprevisibilidade, espontaneidade e adaptabilidade, entre outros, são algumas marcas da nova e complexa sistemática social. Ao explorar a perspectiva sociológica do caos, Brüseke (1993) observa que a sociedade, por ser um sistema dinâmico que se altera ou evolui com o tempo, pode perder as estruturas ordenadas e criar um comportamento caótico. A assertiva parte da convicção de que “[...] as sociedades, encontrando-se em tempos diferentes apesar de estados idênticos, podem mostrar graus modificados de estabilidade” (Brüseke, 1993, p. 9).

Partindo do pressuposto de que as TDIC são catalizadoras dessa realidade, a ideia de sistema dinâmico e caótico parece bastante apropriada para descrever os ambientes das redes sociais digitais, afinal, estas representam, em grande medida, a virtualização do mundo tangível. Ocorre que, segundo a Teoria do Caos, quando as condições iniciais forem perfeitamente conhecidas, o comportamento dos sistemas dinâmicos/complexos/não-lineares, será previsível, porém, em um dado momento no futuro, suas proporções e seus alcances serão imensuráveis em razão das intempéries que poderão resultar na perda da simetria ou mesmo estimular a auto-(re)organização. Vale salientar que, no contexto de redes sociais digitais, essa proporção entre futuro próximo e futuro distante foi abalada em virtude da celeridade dos fluxos propiciados pelas TDIC, que mitigou os limites de tempo.

Nessa visão macro, que enxerga as redes digitais como sistemas sociais, a desordem passa, então, a ser uma consequência e, em grande medida, constitutiva, por exemplo, do dinamismo e da fluidez das inter-relações entre indivíduos, grupos e instituições, dos laços que rompem os ciclos de intimidade, de heterogeneidade de opiniões, de ambições e de comportamento, entre outros. Contudo, uma relação mais palpável entre a desordem infocomunicacional e as redes sociais digitais pode ser melhor percebida quando estas assumem prerrogativas de Sistemas de Informação.

É aqui importante ratificar que Sistemas de Informação são tipos de sistemas de comunicação que, a partir da organização, do processamento e da recuperação, visam dar acesso às informações neles registradas (Araujo, 1995). O caráter genérico do conceito de Sistemas de Informação, cujas ambiguidades semânticas resultam de sua utilização para designar realidades diferentes (Marcial; Gomes; Marques, 2015), permite aplicá-lo às redes sociais digitais, especialmente quando estas se tornaram uma das principais fontes de

informação e passaram a compor o quadro de ferramentas usadas nos processos de transparência administrativa (Ferreira; Souza, 2022). Na base desses entendimentos, considera-se que as redes sociais digitais funcionam dentro de um regime de informação em que as relações de poder influenciam tanto sua estrutura quanto suas políticas informacionais (Bezerra, 2024).

Dada toda a complexidade das redes sociais digitais, que compreende, tal como a concepção de Sistemas de Informação defendida por Marcial, Gomes e Marques (2015), o conjunto de pessoas, de recursos de informação e de meios que se organizam e se articulam para produzir/receber, organizar e representar, armazenar, recuperar e difundir informação, gerando serviços ou produtos de informação, é oportuno também tratá-las como Sistemas de Informação. Para maior compreensão, basta lembrar que as redes sociais, a partir da aprendizagem digital baseada na lógica algorítmica, ainda que sob a influência de interesses particulares, são capazes de capturar, processar, armazenar e distribuir dados e/ou informações de seus usuários para lhes oferecer uma experiência personalizada. O mesmo acontece quando os administradores alimentam seus perfis sociais com dados e informações que podem, a qualquer tempo, ser recuperados. Além disso, as redes sociais digitais, reservadas as devidas proporções, podem atuar como uma unidade de informação, assim como os Portais de Transparência, os repositórios digitais etc., compondo um supersistema¹⁷ de informação. São, portanto, dois níveis de compreensão que classificam as redes sociais digitais como um sistema autônomo e, ao mesmo tempo, que interage com outros sistemas.

Com recursos de *software*, de *hardware*, de rede, de dados e de humanos, as redes sociais digitais agregam os componentes regulares de um avançado Sistema de Informação que, além de desempenhar suas funções básicas (entrada, processamento, armazenamento, saída etc.), integralizam o ambiente sociodigital no qual está inserido, estabelecendo, dessa forma, uma abordagem teórico-prática que melhor responde à atual dinâmica da sociedade. É forçoso considerar também que a comunicação informal é parte integrante dessa dimensão das redes sociais digitais, o que se distancia da formalidade dos convencionais Sistemas de Informação, que, normalmente, operam em conformidade com um conjunto de regras fixas. A versatilidade das redes sociais digitais resulta, por exemplo, da maior aproximação com os usuários, que colaboram, direta ou indiretamente, fornecendo dados profusos e aleatórios, inclusive de caráter pessoal, o que exige maior capacidade de combinação, classificação e

¹⁷ Supersistema refere-se a uma ordem superior em que se integram diferentes sistemas. Um supersistema se reconhece pelo simples fato de agregar diferentes unidades de informação/sistemas (Marcial; Gomes; Marques, 2015).

associação, e/ou desafiando os mecanismos de busca com o uso de termos novos e variados, o que motiva uma representação ou codificação mais apurada.

Nas últimas décadas, pesquisadores perceberam a importância das redes sociais digitais para promover a evolução de muitos aspectos da recuperação da informação, pois produzem grandes quantidades de dados e de informações que não são cobertas pelos tradicionais SRI (Khalifi *et al.*, 2020). O conteúdo gerado pelos usuários por meio de suas interações e atividades, como troca de mensagens, compartilhamento de recursos (fotos e vídeos), comentários de notícias, criação e atualização de perfis etc., é, na maioria das vezes, útil para aprimorar sua representação lógica, para identificar termos correlatos, frequentes e atuais, para mapear os perfis de usuários etc., e, consequentemente, precisar sua recuperação. Ou seja, essas tarefas colaborativas, que tornaram os usuários mais ativos na geração de conteúdo, estão entre os fatores mais importantes para a quantidade cada vez maior de dados disponíveis, fazendo das redes sociais importantes fontes de informação sobre os usuários e sobre os recursos que estão sendo usados (Bouadjenek; Hacid; Bouzeghoub, 2015).

Se nos sistemas rudimentares as necessidades informacionais dos usuários eram percebidas por meio da abordagem direta ou da observação, o que impunha algumas limitações, agora, com a interoperabilidade dos sistemas contemporâneos, são reconhecidas de forma mecânica, por meio de *software* inteligentes com alta capacidade de manipulação de dados. Isso não significa que redes sociais digitais não operam com regras predefinidas, pelo contrário, mas que lidam melhor com a heterogeneidade e a complexidade dos dados que recebem.

Ao discutir o conceito de Recuperação de Informação Social que, basicamente, significa usar a “sabedoria das multidões” para aperfeiçoar as tarefas de recuperação de informações e, consequentemente, responder de forma mais adequada às necessidades e às expectativas dos usuários, Bouadjenek, Hacid e Bouzeghoub (2015) e Khalifi *et al.* (2020) fortalecem a ponte entre redes sociais digitais e SRI. De fato, a exploração de informações sociais tem suas vantagens, principalmente para a recuperação da informação, na medida em que, primeiro, as informações são fornecidas diretamente pelo usuário, portanto, são teoricamente precisas quanto aos seus interesses; e, segundo essa enorme quantidade de informações é disponibilizada, em regra, com o consentimento de quem as publica (Bouadjenek; Hacid; Bouzeghoub, 2015).

O desempenho das redes sociais digitais, conforme discutido, evidencia que elas ultrapassam seu *status* de fonte de informação e alcançam o nível de um complexo Sistema de Informação e, portanto, aproximam-se dos novos paradigmas da ciência relacionados ao caos

e, por conseguinte, estão naturalmente suscetíveis às mesmas condições dos sistemas caóticos, ou seja, à desordem. É fato que, apesar dos fatores extrínsecos que envolvem influências externas, como tendências culturais, movimentos sociais e mudanças políticas e globais, existem fatores intrínsecos ligados à própria natureza das redes sociais digitais, como a ação humana, as diretrizes de uso do canal, os algoritmos, dentre outros, que contribuem para a instabilidade e a desordem nesses ambientes.

4.3 As redes sociais digitais como ambientes de desordem: fatores intrínsecos

Inicialmente, é importante apresentar a distinção entre fatores intrínsecos e extrínsecos no contexto de sistemas. Fatores intrínsecos referem-se às características e condições internas que influenciam o funcionamento de um sistema. Isso inclui sua estrutura, seus processos, seus componentes e as interações entre eles, e as propriedades específicas do próprio sistema. Esses fatores são essenciais para o equilíbrio e a dinâmica interna do sistema, pois as interações entre eles interferem diretamente na sua estabilidade e na sua performance. Já os fatores extrínsecos são influências externas que afetam o sistema. Esses fatores podem ser variáveis do ambiente, como mudanças no mercado, tecnologias emergentes, políticas governamentais, pressões sociais etc., que também têm o poder de impactar o desempenho e o comportamento do sistema sem fazer parte de sua estrutura interna. Embora externos, esses fatores são fundamentais para moldar a evolução do sistema, podendo criar desafios ou impulsionar inovações conforme o contexto ao redor muda.

Ao transitar para o contexto das redes sociais digitais, a distinção entre os fatores intrínsecos e extrínsecos ganha relevância prática. Aqui, os intrínsecos incluem as características fundamentais das plataformas, como o design da interface, os algoritmos que determinam o alcance e a visibilidade das postagens e, entre outros, as dinâmicas de interação entre os usuários. Essas condições internas influenciam diretamente a experiência dos usuários e o comportamento coletivo na plataforma. Já os extrínsecos envolvem as influências externas que direcionam o comportamento dos usuários, como tendências culturais, movimentos sociais, regulamentações governamentais ou até eventos mundiais que afetam o conteúdo gerado. Embora esses fatores não façam parte da estrutura interna das redes, eles determinam com elas se comportam em diferentes contextos sociais e políticos.

Evidencia-se, assim, que a redes sociais digitais materializam tanto os aspectos que são próprios delas, quanto os aspectos externos que influenciam sua configuração e funcionamento. É importante enfatizar, portanto, que existe uma relação constitutiva entre

esses dois conjuntos de fatores, pois as redes sociais digitais são, na verdade, produtos dessa intersecção. Elas, por um lado, são organizações sociais inseridas em um contexto social mais amplo, mas, por outro, são, sobretudo, redes informacionais, ou seja, sistemas de informação que se estruturam a partir de uma base social e tecnológica.

A partir deste ponto, serão analisados, prioritariamente, os fatores intrínsecos que influenciam a dinâmica das redes sociais digitais.

A relativa liberdade de atuação dos usuários, o regime de exposição e de vigilância contantes e o rompimento dos limites de tempo e de espaço são as mais notáveis propriedades das redes sociais digitais que hiperdimensionam as chances de se gerar algum tipo de desarranjo no fluxo infocomunicacional. Observando essas características, Wardle e Derakhshan (2017) discutem a desordem informacional a partir das três categorias apresentadas na Figura 1:

Figura 1 – Desordem da informação



Fonte: Wardle e Derakhshan (2017, p. 5, tradução nossa).

A **desinformação** está associada à propagação de conteúdos falsos, criados intencionalmente para ludibriar, causar danos ou obter vantagens. Já a categoria **informação incorreta**: também descreve conteúdos falsos, mas quem compartilha não percebe que se trata disso. Refere-se, portanto, à veiculação de conteúdos nocivos e/ou enganosos sem a intenção de prejudicar. Por fim, a **má-informação** apresenta informações genuínas, porém distorcidas, reformuladas ou descontextualizadas, que são usadas para infligir danos.

Agora, para além dessa categorização, com o intuito de melhor entender quaisquer exemplos de desordem da informação, Wardle e Derakhshan (2017) recomendam considerá-los a partir de três elementos:

- **agente:** comprehende pessoas, empresas e organizações, entre outras, que criam, produzem e distribuem conteúdos, seja individualmente, em grupos improvisados ou fortemente organizados.
- **mensagem:** corresponde ao produto a ser disseminado pelos agentes, seja através de gestos ou da fala (discursos, palestras etc.) ou materializada em algum suporte físico ou digital (textos, imagens, vídeos etc.). As mensagens são a representação das intenções dos agentes, das estratégias usadas para validar seus discursos e, consequentemente, dos públicos que pretendem alcançar.
- **intérprete:** comprehende os destinatários das mensagens, que as interpreta, e (re)agem, de acordo com seus *status*, suas convicções e suas experiências etc.

Além disso, é importante considerar esses três elementos nas diferentes fases da desordem da informação, a saber, a **criação**, quando a mensagem é elaborada; a **produção**, quando a mensagem é transformada em um produto de mídia; e a **distribuição**, quando a mensagem é disseminada ou tornada pública. Os autores enfatizam que o mentor de uma mensagem pode ser diferente daquele que a (re)produz, que, por sua vez, também pode ser diferente daquele que a distribui, e todos possuem suas próprias convicções, suas motivações, seus interesses e seus objetivos, entre outros. Quando chegar ao intérprete, a mensagem pode ter sido corrompida e sua finalidade original, nesse caso, já não será alcançada.

Ao considerar os elementos e as fases da desordem discutidos por Wardle e Derakhshan (2017), é possível caracterizar, de modo mais preciso, em dois grandes grupos. O primeiro é composto pelos **agentes**, que incluem criadores, produtores, distribuidores e receptores. O **criador** é aquele que gera conteúdo original. Ele é responsável pela concepção e pela criatividade do material. O **produtor** é aquele que ajuda a materializar as ideias do criador, podendo ser também aquele que as modifica. O **distribuidor** é o responsável por compartilhar e promover o material. Isso pode incluir influenciadores, gestores de redes sociais digitais ou qualquer usuário que amplifique o alcance da mensagem. Por fim, o **receptor** é o usuário que consome e interpreta a mensagem, contribuindo com comentários, análises e discussões. Sua interpretação pode influenciar a recepção e a disseminação da mensagem.

O segundo grupo se concentra nos **produtos** gerados por esses agentes, que são a **mensagem** e o **canal**. A **mensagem** refere-se à materialização da ideia e da intenção do criador/produtor. Pode incluir texto, imagem, vídeo, *hashtags* ou qualquer forma de informação que o criador/produtor deseja transmitir. Já o **canal** é a plataforma ou o meio utilizado para disseminar a mensagem. Exemplos de canais incluem *Facebook*, *Instagram*, *X*, *YouTube*, *TikTok*, entre outros. Cada canal possui características próprias que influenciam a forma como a mensagem é recebida, como o formato, a duração e o público-alvo.

Essa divisão facilita a compreensão dos fenômenos em questão, alinhando-se assim aos interesses da pesquisa.

4.3.1 O fator agente

No domínio da desordem da informação, o fator agente abrange as capacidades, as possibilidades e as limitações de cada indivíduo e, por isso, considera desde aspectos culturais, educacionais, políticos e econômicos, entre outros, a particularidades que afetam seu comportamento como estados mental e emocional, personalidade, medos, necessidades, experiências etc.

Sendo as redes sociais digitais espaços abertos, a quem aceita seus termos de uso, de integração, de convivência mútua e com um público heterogêneo, os indivíduos, enquanto pensadores e disseminadores de conteúdos, encontraram, nessas redes, um espaço favorável para extravasar suas cargas de impulsos. Isso abre espaço para a polêmica, para o conflito e para a segregação. Em seu estudo sobre interações conflituosas e violência verbal nas redes sociais, Cabral e Lima (2018) explicam que, nessas redes, as pessoas se aproximam por interesses e pontos de vista comuns, constituindo grupos de convivência onde os debates são intensos e, por vezes, os temas são bastante polêmicos. As autoras afirmam que, em se tratando da polêmica, há uma polarização do discurso e, em casos de discordâncias por parte dos envolvidos nos debates, os argumentos são, muitas vezes, rebatidos com impolidez¹⁸ e violência verbal, tornando as interações altamente conflituosas. Embora as plataformas de redes sociais não estimulem a agressividade na interação, não há imposição de normas de polidez, abrindo espaço para que a violência verbal se expresse livremente e,

¹⁸ A impolidez caracteriza-se, muitas vezes, pela simples ausência das estratégias de polidez que, por sua vez, são utilizadas pelos sujeitos da interação como forma de proteção contra os riscos que todo contato social representa. A impolidez pode se manifestar no uso de palavras ou de expressões fora de seu contexto convencional, provocando, mesmo que de forma não intencional, desconforto no interlocutor, que se sente agredido; ou pode marcar-se de forma mais clara por meio de atos verbais de violência, de injúrias e de insultos até (Cabral; Lima, 2018).

consequentemente, colocando em risco a boa interação entre os interlocutores. Com isso, as redes sociais digitais constituem um contexto propício a interações conflituosas, especialmente porque permitem que uma quantidade expressiva de pessoas, com perfis diversos, debata temas polêmicos (Cabral; Lima, 2018). A desordem da informação é, portanto, uma consequência da má atuação desses sujeitos.

Vale pontuar que, além dessa abertura das redes sociais digitais, o anonimato se mostra conveniente para a prática de atividades nefastas (Shu *et al.*, 2020). Como a dinâmica das relações dentro desses ambientes permite e cria, nos indivíduos, a sensação de anonimato e o consequente sentimento de impunidade, a sua expressão exteriorizada pode vir acompanhada de abusos desse direito, revelando um lado obscuro que se manifesta por meio de discursos de ódio ou até mesmo da produção e da propagação de inverdades (Faustino, 2020). Por outro lado, a proibição de perfis anônimos no *Facebook* não conteve discursos de ódio, indicando que o problema não se restringe apenas ao anonimato, mas à própria cultura de comunicação nessas plataformas.

Enquanto usuários receptores, intérpretes, os indivíduos estão suscetíveis às ingerências dos criadores e dos produtores de conteúdo e a própria desinformação já é um sintoma da existência de uma massa populacional desprevenida. É relevante destacar que, por ora, esses usuários não serão tratados exclusivamente como vítimas; em vez disso, eles podem ser vistos como inconsequentes e parte do problema.

Isso ocorre, por causa da existência de uma parcela populacional ingênua e/ou com preguiça de pensar. A ingenuidade é caracterizada pela falta de um senso crítico apurado e amadurecido, muitas vezes influenciada por uma visão excessivamente otimista e confiante, que leva os indivíduos a aceitarem informações sem questioná-las, dificultando uma compreensão mais profunda e crítica da realidade. Já a inércia cognitiva, ou a preguiça de pensar, é a tendência do cérebro de optar por respostas que são mais acessíveis, na medida em que assentam em conceitos e ideias particulares (Kahneman, 2012). Essa predisposição faz com que as pessoas evitem o esforço necessário para um pensamento mais analítico e estruturado, resultando em uma análise superficial das informações. Nesse caso, esses usuários deixam de ser apenas alvos da desinformação e passam a atuar como vetores ativos da sua reprodução.

De acordo com Lima, Ferreira e Souza (2024), a ingenuidade e a inércia cognitiva podem ser analisadas sob duas perspectivas: uma voltada para o emocional e outra para o racional. A ingenuidade está mais relacionada à emoção porque as decisões e as reações dos indivíduos nas redes sociais digitais são frequentemente impulsionadas por sentimentos

immediatos, como pertencimento, validação e otimismo, em vez de um julgamento racional. Quando uma informação ressoa emocionalmente com uma pessoa – seja por se alinhar com suas crenças ou por vir de uma fonte que desperta confiança – ela tende a ser aceita sem questionamentos. Esse apego emocional reduz a capacidade crítica do indivíduo, tornando-o mais vulnerável a aceitar e a propagar informações, mesmo que falsas.

A inércia cognitiva, sob a perspectiva da razão, refere-se à tendência de os indivíduos optarem por respostas rápidas e automáticas, sem a necessidade de reflexão profunda ou análise crítica. Essa inclinação é resultado da preferência do cérebro por soluções simples, alinhadas com crenças pré-existentes, que não demandam raciocínio lógico ou revisão consciente. Quando confrontados com tarefas cognitivas mais complexas, como checagem de informações, a facilidade de aceitar o que é apresentado predomina. Esse fenômeno é intensificado no ambiente digital, onde o grande volume de informações, tanto verdadeiras quanto falsas, sobrecarrega os usuários, ou seja, a pressão do excesso de dados dificulta a verificação criteriosa.

É certo que a demanda insaciável por novidades e a incansável corrida por notoriedade e engajamento cegam os indivíduos e desencorajam o seu comprometimento com a verdade. Poucos dispensam tempo para melhor se informar sobre algo lido no *feed* de notícias de uma rede social digital ou recebido em um aplicativo de mensagens instantâneas, antes de anuir e de compartilhar com outras pessoas. Ao contrário, o que se verifica é que essas ações são quase que instantâneas e inconscientes, apesar de, muitas vezes, se tratar de conteúdos falseados e manipulados (Pereira, 2020).

Em que pese o fato da existência de problemas de ordem estrutural, resultantes de um contexto marcado por corrupção, desigualdade social e educação precária, entre outros fatores condicionantes, que fragilizam a população, a predominância do caráter acrítico parece ter raízes mais profundas. O fato de as informações serem verdadeiras ou não se tornou algo irrelevante, mesmo com as facilidades e as diferentes possibilidades de checagem que o atual contexto tecnológico oferece (Araújo, 2020). Em seus estudos sobre o fenômeno da pós-verdade, o autor considera que os usuários, ao buscar informações para tomar decisões ou ao compartilhá-las para divulgar uma ideia ou convencer outras pessoas, demonstram certo declínio da razão ou, de modo mais preciso, das atitudes racionais, em detrimento de ações dirigidas pelo emocional ou por crenças, preconceitos e visões de mundo preconcebidas e estanques.

Além desse viés cognitivo, que representa a tendência do ser humano em formular concepções sem se basear em evidências ou fatos, Araújo (2020) constata que as causas do

fenômeno estão associadas a outros fatores que vão desde um negacionismo científico e a validação do saber popular até à própria desaparição da verdade, promovida por mentiras compulsivas tidas como verdadeiras, somados à queda de importância dos meios de comunicação tradicionais em favor das redes sociais digitais, onde a mediação passa a ser menos perceptiva. Por mais que os indivíduos possam discordar, total ou parcialmente, das (in)verdades que recebem, parece que a urgência do momento e/ou a tentativa de evitar um desconforto emocional fazem com que eles as aceitem sem objeções.

Ao avaliar a credibilidade de uma informação ou de uma fonte, as pessoas costumam usar um conjunto de heurísticas-chave ou atalhos mentais, que se apoiam em referências, muitas vezes inconsistentes, como a recorrência, pois as mensagens que são amplamente reproduzidas possuem maior potencial de influenciar os julgamentos de credibilidade, ou como o reconhecimento, a familiaridade e a autoconfirmação, pois argumentos que estão de acordo com atitudes e sentimentos pessoais prévios são, muitas vezes, os mais bem avaliados (Wardle; Derakhshan, 2017).

Essas ponderações de Pereira (2020), de Araújo (2020) e de Wardle e Derakhshan (2017) ajudam a compreender por que o posicionamento crítico dos usuários “[...] tem sido substituído por uma ingenuidade alimentada, especialmente, por um excesso de receptividade às bobagens, e por uma inércia cognitiva, condicionadas pela preguiça de contradizer aquilo que condiz com as suas crenças e os seus costumes” (Lima; Ferreira; Souza, 2024, p. 24).

Essas condições e comportamentos contribuem para a atrofia da razão, a qual, alimentada pela cultura digital atual, impede a reflexão, a ponderação, o equilíbrio e a razoabilidade do pensamento (Bezerra, 2024). No entendimento do autor, o enfraquecimento da razão tem sido uma estratégia eficaz ao longo da história para preparar o terreno onde mentiras, notícias falsas e outras formas de manipulação podem ser disseminadas por indivíduos e grupos movidos por interesses específicos. Assim, tanto a ingenuidade quanto a inércia cognitiva podem comprometer a capacidade de avaliar criticamente a informação e levar a conclusões erradas.

Por outro lado, e agora a discussão percebe os usuários receptores/intérpretes como vítimas de um contexto de desinformação que os vulnerabiliza e os torna alvos de práticas abusivas de criadores e de produtores – não só de mensagens como também de canais – que exploram suas incertezas e fragilidades. Ocorre que, sob a égide do novo regime de informação moldado por interesses comerciais (Bezerra, 2024) e pela constante vigilância (Zuboff, 2019), a atuação desses usuários nas redes sociais digitais é contaminada pela lógica da maximização do lucro e pela exploração comercial dos dados pessoais. Aquele autor,

inclusive, observa que, no afã de prender a atenção, a informação nas telas apela para reações emocionais, ignorando a racionalidade e se comunicando com o inconsciente, buscando capturar o olhar e mobilizar os dedos, mesmo que de forma fugaz.

Neste contexto crítico, aquela demanda insaciável por novidades e aquela incansável corrida por notoriedade é estimulada pela própria arquitetura das redes, como mostram o *scroll infinito*¹⁹, o *design* viciante²⁰, o *feedback* imediato²¹, a mediação algorítmica²² etc. Da mesma forma, também aquela apressada disseminação de conteúdos pode ser atribuída, em parte, ao fenômeno do *zero rating*, que impede muitos usuários de checar a veracidade das informações devido à limitação no acesso à franquia de dados; o *zero-rated data*, que se refere a pacotes de dados que permitem acesso gratuito a sites e aplicativos específicos, sem que esse uso conte para o limite de dados do usuário; ou o *fast lane* (faixa rápida), onde provedores de internet oferecem serviços premium que garantem uma velocidade de acesso mais rápida para determinados *sites* ou serviços, em troca de uma taxa. Assim, a falta de tempo ou de recursos para se informar adequadamente se torna uma barreira significativa para o consumo consciente de notícias.

Embora possam ampliar o acesso a determinados serviços, essas práticas levantam preocupações sobre a “neutralidade da rede”, que talvez nunca tenha existido de fato, pois favorecem certos serviços em detrimento de outros, limitando a diversidade e a concorrência. Além disso, comprometem a igualdade de acesso à internet, privilegiando os usuários que pagam por serviços diferenciados, o que vai contra o princípio de que todo o tráfego deve ser tratado de forma igualitária, independentemente da fonte ou do conteúdo. Contudo, esse levantamento de alguns atributos do canal que induzem o comportamento dos usuários foi antecipado para reforçar que resultam da ação dos agentes desenvolvedores. O canal é um meio a serviço dos grupos e interesses predominantes²³.

¹⁹ Refere-se à rolagem contínua nas redes sociais digitais, onde o conteúdo é carregado automaticamente à medida que o usuário desce a página. Essa funcionalidade cria uma experiência de navegação interminável, incentivando os usuários a permanecerem por mais tempo nas plataformas e promovendo o consumo excessivo de informações.

²⁰ Diz respeito ao uso intencional de elementos de *design*, como notificações, cores chamativas e animações, que atraem e mantêm a atenção do usuário. O objetivo é criar um ambiente irresistível que aumente o tempo de permanência e a interação nas plataformas.

²¹ Concerne à resposta rápida que os usuários recebem ao interagir com conteúdos nas redes sociais digitais, como curtidas e comentários. Essa instantaneidade cria um ciclo de recompensa que incentiva a interação contínua e a produção de conteúdo, reforçando comportamentos e aumentando a dependência das plataformas em busca de validação social.

²² Atinente ao uso de algoritmos para filtrar e organizar o conteúdo nas redes sociais digitais, analisa dados de comportamento para personalizar a experiência.

²³ Maiores análises e reflexões sobre o canal como elemento de desordem serão abordadas, em subseção própria, mais adiante.

Então, é importante ponderar que, inobstante ao fato de a discussão sobre vítimas e não vítimas no contexto da manipulação ou de disseminação de informações nas redes sociais digitais costume se desenvolver sob a perspectiva dos agentes receptores/intérpretes, essa situação se aplica também aos agentes criadores, produtores e distribuidores, pois todos estão sujeitos ao regime que prevalece nas redes sociais.

Ademais, não se pode perder de vista que todos os envolvidos nos processos infocomunicacionais nas redes sociais digitais estão sujeitos a preceitos morais e éticos. Esses, de modo geral, se referem ao conjunto de regras e de valores que orientam o comportamento de um indivíduo em relação a outros no espaço em que convivem, buscando garantir o bem-estar coletivo (Anecleto, 2018). A autora esclarece que, ao se expressar nessas redes sociais, os sujeitos devem orientar suas próprias ações a partir de princípios universais, a exemplo de justiça, de igualdade de direito e de respeito à dignidade humana, entre outros, apoiados em argumentos competentes e não em uma expressão de emoção e/ou preferências particulares, para, assim, assegurar a imparcialidade da formação do juízo. Além disso, o direito à expressão do pensamento, quando manifestado através da autoexposição exacerbada, ou da exposição de outrem, também deve ser moderado pela moral e pela ética para não ultrapassar a barreira do bom senso e atentar, por exemplo, contra a honra ou contra a liberdade pessoais.

Todo esse cenário que envolve distintos pontos de vista, jogos de interesses, diferentes níveis de competências infocomunicacional e tecnológica²⁴ e preceitos morais e éticos, dentre outros, oferece as condições necessárias para incitar ou aprofundar divergências ideológicas e, consequentemente, gerar um quadro de desinformação, que enfraquece quaisquer esforços estratégicos para contê-lo ou para amenizá-lo.

Tendo sua má atuação circulando nas redes sociais através de seus produtos, o **fator agente** se confirma como a causa principal da desordem. O quadro de desinformação que assola o mundo contemporâneo, por exemplo, é uma consequência do oportunismo de alguns sobre a vulnerabilidade de outros. Com efeito, ainda que, essencialmente, as redes sociais digitais estejam sujeitas ao caos, a negligência e a imperícia das pessoas são capazes de converter em chamas quaisquer sinais de fumaça.

²⁴ Essas competências não lidam somente com as habilidades tradicionais no quesito da informação (buscar, avaliar, compreender e usar a informação), pois ultrapassam o limite do conteúdo e consideram as competências em comunicação que tratam dos aspectos relacionais como o compartilhamento de mensagens e a participação ativa em discussões. Abrangem também o domínio do aparato tecnológico usado nesses processos (Heller; Jacobi; Borges, 2020).

4.3.2 O fator produto

No rol de produtos que influenciam diretamente a formação do contexto de desordem informacional nas redes sociais digitais, dois se destacam, a saber, a mensagem e o canal. A mensagem, seja verdadeira ou falsa, é a materialização das intenções, dos desejos e das intenções dos usuários, frequentemente simplificada ou distorcida para gerar impacto emocional, para manipular, ou para gerar engajamento. Ela exerce grande influência sobre a percepção dos usuários, moldando opiniões, crenças e atitudes. O canal, por sua vez, é o meio que facilita o fluxo dessas mensagens, através de mecanismos algorítmicos que priorizam conteúdos, criando bolhas de informação que reforçam crenças e dificultam o acesso a diferentes perspectivas. Além disso, o canal também carrega as ambições e as necessidades de quem o cria ou o mantém. Juntos, esses elementos criam um ambiente propício à desordem.

Com o aparato tecnológico que se tem à disposição, a mensagem pode assumir diferentes e sofisticadas formas e, com isso, alcançar um público maior. Ao recrutar elementos textuais, imagéticos e sonoros, combinados ou não, ela consegue estimular os diferentes sentidos humanos, tornando-se mais eficaz em suas pretensões. Wardle e Derakhshan (2017) destacam quatro características que tornam uma mensagem mais atraente e, portanto, mais provável de ser consumida, processada e amplamente compartilhada: tem um componente visual poderoso; provoca uma resposta emocional; é repetida; tem uma narrativa forte.

Nas redes sociais, apesar da forte presença do elemento textual, o apelo visual tem desafiado os esforços de identificação e de combate aos problemas informacionais. A maneira como o ser humano apreende as imagens é fundamentalmente diferente de como comprehende os textos, pois o cérebro processa imagens a uma velocidade incrivelmente superior (Wardle; Derakhshan, 2017). Como resultado, as habilidades de raciocínio crítico têm maior probabilidade de sucumbir perante os estímulos visuais e, consequentemente, provocar uma resposta emocional involuntária. A racionalidade e as emoções estão interligadas, ou seja, os seres humanos não podem pensar sem emoções, pois elas ajudam a dar sentido às coisas (Wardle; Derakhshan, 2017), por isso a prevalência do comportamento racional é incerta, especialmente, no ambiente das redes sociais digitais.

Para mais, a técnica da repetição, muito comum nesses ambientes, é uma das mais eficazes para induzir as pessoas a aceitarem informações de caráter desinformativo. Esse recurso é particularmente problemático nessas redes sociais devido à intervenção de indivíduos que tentam manipular essas plataformas por meio de *bots*, que simulam ações humanas automática e repetidamente, ou *click farms*, que são operações secretas nas quais

indivíduos interagem de forma fraudulenta, promovendo produtos, serviços e conteúdos, entre outros, criando taxas artificiais de engajamento (Wardle; Derakhshan, 2017).

O problema se agrava com o alto nível de refinamento que o conteúdo malicioso e nocivo pode apresentar. Ao analisar as estratégias de validação dos discursos, Van Leeuwen (2007) aborda quatro grandes categorias, que podem ocorrer isolada ou simultaneamente:

- **autorização:** a legitimação por referência a líderes populistas, especialistas, tradições, dispositivos legais, órgãos públicos etc.
- **avaliação moral:** a legitimação é alcançada por meio de referência, geralmente muito superficial, a sistemas de valores, podendo ser reconhecida por meio do conhecimento cultural de senso comum.
- **racionalização:** a legitimação por referência a argumentos lógicos, aos objetivos e aos usos da ação social institucionalizada e ao conhecimento que a sociedade construiu para dotá-los de validade cognitiva. Nesse caso, a moralidade permanece oblíqua e submersa.
- **mitopoiesis:** a legitimação transmitida por meio de narrativas, relatos, histórias etc., que podem ser simbolicamente utilizadas para expor situações específicas, possibilitando servir de exemplos a serem seguidos ou não.

Então, a crescente sofisticação das mensagens nas redes sociais, que combinam elementos textuais, visuais e emocionais, juntamente com a repetição e as estratégias de manipulação, desafia as capacidades críticas dos indivíduos, tornando o discernimento da veracidade mais complexo, enquanto as narrativas e a legitimação de discursos por diversas formas permanecem em constante análise e reavaliação.

Ou seja, essa complexidade informacional, de fato, intensifica a tendência dos indivíduos mais inclinados à ingenuidade ou à inércia a permanecerem em suas zonas de conforto. “Para economizar tempo ou para evitar uma fadiga mental, ou mesmo por pura distração, muitos indivíduos são movidos por ações automáticas carregadas de preconceitos e acabam simplificando e ignorando as potencialidades, negativas e positivas, das informações que recebem” (Lima; Ferreira; Souza, 2024, p. 13). Assim, ao ceder à comodidade das respostas automáticas, esses indivíduos não apenas se fecham para uma análise mais profunda, mas ajudam a perpetuar a superficialidade do entendimento, que enfraquece a própria essência do discernimento.

Para Araújo *et al.* (2024), na internet, a identificação da legitimidade das fontes de informação é também responsabilidade do usuário, que, muitas vezes, não considera

elementos tradicionais de confiabilidade, como autoria e referências. Esse comportamento contribui para a disseminação de conteúdos desinformativos, como as *fake news*, que se manifestam em cinco categorias principais: ciência e tecnologia, religião, saúde, propaganda, e entretenimento, sendo frequentemente espalhadas por redes sociais e aplicativos de mensagens. Além disso, possuem um forte apelo persuasivo, buscando convencer os leitores, e podem ser classificadas no gênero “*Hoax*”²⁵. Os autores acrescentam que as dinâmicas de desinformação se configuram nas dimensões informacional, cultural e tecnológica, influenciando a identificação, a disseminação e a recepção de informações. Na dimensão cultural, as *fake news* de saúde, por exemplo, são frequentemente aceitas como verdade devido ao compartilhamento comunitário. Já na dimensão tecnológica, a bolha informacional, criada por algoritmos, limita o acesso a informações diferentes, reforçando crenças de grupos específicos. A dimensão informacional está presente em todas as *fake news*, e a falta de mecanismos para identificar a qualidade da informação indica baixa credibilidade e questionamento sobre sua veracidade.

Existem, porém, outras características da mensagem que podem provocar ruídos e, consequentemente, desordem. Essas características abrangem desde questões semânticas relacionadas a terminologias e ao significado de palavras e de expressões, até questões de ordem sintática que determinam as relações formais que interligam os constituintes da sentença, atribuindo-lhe uma estrutura.

O convívio demasiado num espaço regido pela fluidez e pela celeridade infocomunicacionais motivou o desenvolvimento de uma forma de linguagem divergente, até certo ponto, dos padrões lexicais. O ambiente digital traz, por exemplo, o que Kilyeni (2015) chama de *buzzwords*, que são palavras ou expressões de uma área específica (*likes, posts, status, unfriend, tweets* etc.) que passaram a ser amplamente usadas. Além disso, a diminuição das construções linguísticas caracterizada pelo uso de abreviações ou siglas como “pq” (porque), “tbt” (também), “bjs” (beijos), “vc” (você), “tdb” (tudo de bom) e o emprego exagerado de sinais de pontuação, de letras maiúsculas, de repetições de vogais e de sílabas e dos chamados *emoticons*, resultaram em um processo de terminologização, que representa a criação de uma terminologia própria das redes sociais digitais, denominado por alguns estudiosos como Internetês (Ferreira; Borges; Sanglard, 2016). Por mais que o Internetês tenha contribuído para a dinamicidade infocomunicacional nessas redes sociais, inclusive

²⁵ O gênero “*Hoax*” se refere a informações falsas ou enganosas criadas com a intenção de manipular, enganar ou provocar uma reação emocional no público. Essas informações geralmente são apresentadas como verdades, mas carecem de base factual e, muitas vezes, têm um forte apelo emocional para persuadir os leitores.

propiciando uma maior familiarização dos usuários com o ambiente, suas propriedades, pelo menos em algumas situações, se aproximam dos ruídos que podem deturpar o sentido das mensagens.

Em relação à construção sintática da mensagem, o uso de termos simples e de frases curtas escritas na ordem direta (sujeito + verbo + complemento), que promovam a relação lógica das palavras na frase e das frases no discurso, e que busquem, entre as múltiplas combinações possíveis, transmitir um significado completo e compreensível, amplifica sua legibilidade e favorece sua compreensão, pois nem todos os usuários do canal têm o mesmo nível de leitura e, por conseguinte, o mesmo grau de compreensão (Ferreira; Pinto; Souza, 2023). Porém, isso nem sempre acontece nas redes sociais por diferentes fatores. Além do uso de jargões, abreviações e linguagem coloquial, que nem sempre são acessíveis a todos os usuários, a velocidade com que as mensagens são produzidas e compartilhadas muitas vezes prioriza a rapidez em detrimento da clareza, resultando em mensagens confusas ou mal elaboradas. Outra razão é a diversidade do público, que abrange diferentes níveis de educação e de habilidades de escrita. Isso pode resultar em uma comunicação que não considera as variáveis de compreensão, gerando mal-entendidos.

Vale ressaltar que, pelo menos em algumas situações, a atenção a esses requisitos contribui para uma comunicação mais inclusiva, pois tem maior probabilidade de alcançar, sem grandes obstáculos, pessoas cujas habilidades cognitivas e/ou físicas foram afetadas. Por exemplo, um texto desprovido de ruídos ajuda na eficácia das tecnologias assistivas usadas por pessoas com deficiência visual, favorecendo sua inteira compreensão.

A desordem proveniente da mensagem, portanto, vai além das intenções impressas nela, e engloba suas qualidades semânticas e estruturais. Para evitar esse tipo de problema, é necessária a ação de tornar claro algo incompreendido pelo(s) integrante(s) da interlocução, pois a compreensão é condição necessária para que exista a comunicação, inclusive a tecnologicamente mediada, que também ocorre de forma intersubjetiva e é resultado de elementos pragmáticos e contextuais (Anekleto, 2018).

As características e as estratégias que consubstanciam e autenticam a má conduta expõem o lado contraproducente das redes sociais digitais, confirmando sua suscetibilidade à desordem. Existem, também, outros elementos, agora inerentes ao produto “canal”, que ancoram essa condição. Ocorre que o canal, assim como a mensagem, é moldado pelas ideias e pelos interesses de seus criadores/produtores e, portanto, tem o potencial de disseminar informações confusas ou manipulativas, o que pode, entre outras disposições, resultar em problemas infocomunicacionais. Com efeito, a interface amigável e intuitiva das redes sociais

é uma resposta aos padrões dos novos produtos e serviços digitais, que devem promover ambientes coerentes, consistentes e compreensíveis. Por trás dessas exigências, há profissionais, arquitetos da informação, dedicados a garantir qualidade na navegação e na usabilidade, ainda que interesses estratégicos influenciem suas decisões.

No contexto infocomunicacional, além de buscar um equilíbrio entre os objetivos dos mantenedores do canal e as necessidades dos usuários, o papel desses profissionais consiste, basicamente, em criar um ambiente bem planejado, especificando como as informações serão encontradas, definindo sua disposição, sua representação e as formas de busca (Rosenfeld; Morville, 2001). Para além do *web design*, os autores apresentam um conceito de Arquitetura da Informação também associado à prática de decidir como estruturar e organizar dados e informações dentro de um sistema controverso, tornando o conteúdo mais consistente, coerente, fácil de ser encontrado e, dessa forma, oferecendo a melhor experiência para os usuários.

A austeridade ou a arbitrariedade para a construção dessas plataformas, porém, estão cedendo espaço para a arquitetura baseada em elementos paramétricos extraídos das experiências dos usuários. As frequentes atualizações dos canais digitais exemplificam essa dinâmica, pois geralmente envolvem a inclusão ou a exclusão de funções e de recursos para atender a novas demandas e a novos anseios. No entanto, com a diversidade de modelos de negócios nas redes sociais, a criação de estruturas intuitivas e semânticas pode ter novas conotações. Muitas vezes, essas demandas são induzidas inconscientemente para servir aos interesses dos criadores do canal. Os já mencionados *scroll infinito*, *design viciante*, *feedback imediato* são exemplos disso.

Em plataformas algorítmicas²⁶, nas quais a governança²⁷ é exercida por algoritmos que determinam o que será exibido a cada usuário e em que ordem, vigora o valor-algoritmo. Isso ocorre porque os algoritmos atribuem pesos distintos aos conteúdos que circulam. No entanto, é importante ressaltar que não é o algoritmo que decide, mas sim quem o programa - o matemático, o técnico etc. - sob a orientação do proprietário da plataforma e de seus respectivos interesses. Além disso, na ponta, são os usuários que fornecem as instruções que guiam o algoritmo. Assim, o valor-algoritmo de um conteúdo varia para cada usuário em cada

²⁶ Plataformas algorítmicas são “[...] redes de acesso controlado nas quais o usuário é governado via algoritmos e sua identidade é redefinida continuamente com base em dados fornecidos por ele ou extraídos de sua atividade” (Castro, 2019, p. 1).

²⁷ A governança algorítmica não consiste simplesmente num meio de gerir uma realidade existente, mas também “[...] significa estruturar determinada realidade a partir de um esquema que, em suas várias dimensões, estabelece que relações serão computadas, que tipo de vetorialidade será verificada nelas e como serão agenciadas” (Castro, 2018, p. 184).

plataforma, ou até em cada setor de uma plataforma como, por exemplo, num grupo no *Facebook* (Castro, 2020).

Na perspectiva da plataforma, obter o maior valor-algoritmo para cada usuário requer sua eficiência em discriminar em meio à enxurrada de conteúdos aquilo com o dom de atraí-lo. Na perspectiva de quem, qualquer que seja sua motivação, deseja engajar outros, lograr o valor-algoritmo mais alto depende de sua aptidão em produzir ou reproduzir conteúdos com apelo para o público-alvo (Castro, 2020, p. 9).

O autor esclarece também que, do ponto de vista comercial, esse valor-algoritmo tem um espírito primordialmente econômico, ou seja, é a pedra de toque do que seria uma economia da informação, edificada em torno de conteúdos elaborados para angariar vendas. Assim, em decorrência das peculiaridades da governança algorítmica exercida nas redes sociais, condicionada, em boa medida, pela forma como suas peculiaridades tecnológicas são instrumentalizadas por seu modelo de negócios, tal economia da informação se configura, em grau apreciável, como uma economia da desinformação.

Nesse contexto da economia política da informação, Castro (2020) investiga a instrumentalização das plataformas digitais sob três rubricas:

- **onimediação desigual:** cada usuário pode assumir, na prática, a (re)produção e/ou a distribuição de conteúdo, ou seja, todos exercem alguma mediação, ainda que em graus díspares. Via de regra, isso leva à ausência de padrões para aferir a confiabilidade das fontes, outrora associada às tradicionais fontes unidirecionais. Nesse caso, o valor-algoritmo não está ligado forçosamente à qualidade da mediação, em termos de reputação e de credibilidade, o que pode traduzir-se de diferentes maneiras em desinformação.
- **arena de atenção:** “arena” deve ser lida aqui tanto na acepção de ambiente onde prevalece a lógica do espetáculo, no qual se almeja destaque, quanto na de fórum onde se rivaliza com os demais, no qual se tenta superar os concorrentes. A capacidade de captar a atenção, nas plataformas, é aferida pelo valor-algoritmo e os mesmos fatores pesam em ambos os sentidos: daquilo que é exibido ao usuário e chama sua atenção, e daquilo que ele divulga para chamar a atenção dos outros. O encadeamento desses dois processos acarreta o sucesso das viralizações, quando cada um recebe um conteúdo, reputa-o interessante e o repassa a outros. Os fatores nocivos que prendem a atenção, quando percebidos como dignos de serem consumidos ou compartilhados, são, muitas vezes, justamente aqueles que colaboram para a desinformação.

- **exposição calibrada:** na prática, o modelo de negócios das plataformas, com o auxílio de algoritmos, acentua a propensão à homofilia, ou seja, ao agrupamento de indivíduos com afinidades entre si. Os algoritmos concorrem para a exposição seletiva, direcionando o usuário a enfoques congruentes com o seu, promovendo o afastamento em relação àqueles com os quais há discordâncias. Isso pode redundar no encapsulamento em conjuntos homogêneos denominados “câmaras de eco”²⁸, “filtro-bolha”²⁹, ou, de forma mais precisa, exposição calibrada. Na exposição calibrada, há uma dinâmica de retroalimentação, na medida em que o valor-algoritmo é confirmado, ou seja, o usuário efetivamente dá preferência àquilo que a plataforma lhe recomenda, a calibragem se refina, se torna mais acurada, o que sinaliza que a exposição se tornará ainda mais ajustada, fazendo com que pontos de vista divergentes cheguem ao usuário em volume reduzido e sob ângulos determinados. Esse tipo de exposição revela-se bastante propícia à desinformação, pois, além de permitir que determinados tipos de desinformação sejam encaminhados para um público mais disposto a aceitá-los, os algoritmos também mantêm à distância outros conteúdos que possam contrapor-se à desinformação.

Com isso, deve-se ter em mente que, nas redes sociais digitais, a desinformação se estabelece especialmente na articulação entre algoritmos e modelos de negócios. Ocorre que, em tempos de extrativismo de dados, o algoritmo se revela o um elemento central das questões relacionadas à idoneidade dos agentes artificiais.

É fato que a lógica algorítmica dessas redes sociais, quando constrói o perfil psicológico dos seus usuários, organizando-os em bancos de dados que operam com o propósito de selecionar informações e moldar experiências (Agner; Mello, 2021), pode comprometer a segurança e a privacidade dos usuários. Isso levanta questões relativas à moralidade de agentes artificiais, que abrange desde a própria possibilidade de construir dispositivos morais, até se a construção desses dispositivos seria uma escolha ética. Porém, determinar o impacto ético potencial e real de um algoritmo é difícil por vários motivos.

Preocupados com uma classe específica de algoritmos que, embora não possuam autonomia real, são programados para realizar decisões que podem parecer confiáveis, mas que são subjetivas e não necessariamente corretas, Mittelstadt *et al.* (2016) propõem um mapa

²⁸ As câmaras de eco 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 (Recuero, 2019).

²⁹ Filtro-bolha refere-se à filtragem das informações que se apresentam ou deixam de ser apresentadas aos indivíduos a partir dos seus “rastros” deixados na rede (Santana; Neves, 2021).

conceitual baseado em três conjuntos de preocupações éticas. O primeiro, **epistêmico**, composto por **evidências inconclusivas, evidências inextricáveis e evidências errôneas** mal direcionadas, refere-se às características internas do processo algorítmico, que se articulam para transformar dados em evidências para determinados resultados. Esses resultados podem, então, ser usados para desencadear decisões e ações, eticamente, não neutras. Dessa forma, o segundo, **normativo**, composto por **resultados injustos e efeitos transformativos**, provém da relação dos usuários com os algoritmos, ou seja, refere-se aos efeitos das decisões e das ações orientadas por estes. Essas inquietações estão associadas a possíveis falhas que podem envolver múltiplos atores e, portanto, dificulta o rastreamento do(s) responsável(eis) pelos efeitos das falhas. Tais dificuldades motivam a inclusão da **rastreabilidade** como a terceira preocupação, **ética**. Em conjunto, essas preocupações permitem um diagnóstico mais rigoroso dos desafios éticos relacionados à criação, ao funcionamento e ao uso de algoritmos na sociedade atual fortemente midiatizada.

Entendendo que esse mapa conceitual não é uma ferramenta para resolver dilemas éticos resultantes de ações problemáticas decorrentes de algoritmos, mas uma estrutura para futuras discussões sobre as consequências éticas desse modo de funcionalidade dos algoritmos, Rossetti e Angeluci (2021) apresentam sete problemas éticos derivadas daquele conjunto de preocupações:

- **falibilidade:** ocorre quando a lógica algorítmica, criada para correlacionar os dados minerados de forma causal, leva a conclusões inverídicas e/ou imprecisas por se basear em evidências inconclusivas, ou seja, as correlações estão sujeitas à falibilidade de suas conclusões.
- **opacidade:** surge da própria natureza complexa do algoritmo. Os processos que levaram os algoritmos a determinadas conclusões não são acessíveis e nem transparentes. Quando a relação entre os dados e os seus resultados não é acessível ou inteligível para escrutínio, tem-se um conflito ético entre o princípio da transparência e os princípios da privacidade e da autonomia.
- **viés:** está relacionado às decisões algorítmicas tendenciosas, ou seja, os algoritmos não são neutros, pois, em seu processo de criação, o viés ético de seu projetista, ou de quem contrata o projetista, acaba sendo transferido por meio de suas escolhas e de seus valores sociais.

- **discriminação:** surge quando os algoritmos definem perfis em função de atributos sensíveis como etnia, gênero e preferência sexual. Algoritmos podem ser preconceituosos e discriminatórios ao aplicarem os resultados da mineração de dados para perfis de indivíduos que ele inferiu serem aderentes ao resultado.
- **autonomia:** está ligado à questão da liberdade, cujo problema surge quando a escolha reflete os interesses de terceiros e não os do indivíduo cuja autonomia é desrespeitada. A autonomia decisória do sujeito é corrompida, por exemplo, quando ele é inserido em uma câmara de eco, que restringe as informações àquelas filtradas pelos algoritmos como sendo as preferidas pelo usuário. Nesse caso, o princípio ético da liberdade é infringido.
- **garimpadores de dados no *Big Data*:** os algoritmos ferem o direito dos titulares de informação de protegerem seus dados pessoais de terceiros e de controlar o seu acesso e uso. Há, portanto, um confronto entre a proteção dos dados privados e a necessidade essencial dos algoritmos de acessar esses dados. Trata-se de um dilema ético entre a preservação da **privacidade** do titular dos dados e a extração automatizada de conteúdo efetuada pelos algoritmos.
- **ética da responsabilidade:** levantada pelo difícil rastreamento do responsável no processamento algorítmico. Isso implica que os danos causados pela atividade algorítmica são difíceis de serem depurados em vários níveis: detectar o dano, encontrar sua causa e, principalmente, identificar quem deve ser responsabilizado pelos danos causados. A questão ética da responsabilidade é dependente da questão da transparência. Somente um algoritmo não opaco permite a identificação dos responsáveis pelo processo.

Por conta desses problemas, os canais sociais mostram-se favoráveis à desordem. Existem, contudo, outras particularidades que devem ser observadas nesse contexto. Quando analisam a transparência administrativa mediada por redes sociais digitais, Ferreira e Souza (2023), buscando uma maior convergência entre os anseios sociais e os preceitos constantes em manuais institucionais e em dispositivos legais, identificam cinco indicadores avaliativos, a saber, **comunicabilidade, acessibilidade, usabilidade, confiabilidade e transparência**, que podem ser usados para orientar o uso desses canais por instituições e por usuários em geral. A **comunicabilidade** mensura a receptividade e a abertura da instituição à influência e à participação cidadã através de seus canais sociais. Esse indicador possui estreita relação com

a prática da transparência passiva³⁰, pois consiste em disponibilizar mecanismos para que o cidadão provoque o ente administrativo para dar atenção às suas necessidades, entretanto, entende-se que esse tipo de iniciativa da instituição é, também, uma prática da transparência ativa. Avaliar o alcance da comunicabilidade oferece subsídios preliminares para identificar o grau de intervenção popular no contexto político-administrativo. O indicador **acessibilidade** afere, de forma mais precisa, o alcance e a penetrabilidade do canal, pois avalia aspectos relacionados ao uso indiscriminado dos produtos e dos serviços disponibilizados, considerando as limitações cognitivas, motoras, visuais e/ou auditivas dos usuários. O indicador **usabilidade** observa se o canal oferece um ambiente incontroverso e amigável para o usuário, permitindo, dessa forma, analisar o grau de correlação entre as necessidades desses usuários e os objetivos da instituição. Já o indicador **confiabilidade** valoriza a capacidade da instituição de oferecer segurança aos produtos e aos serviços do canal, pois considera aspectos ligados à conformidade entre os conteúdos veiculados e os objetivos e a missão institucionais, a atualização desses conteúdos e a frequência das postagens, entre outros, assim como a peculiaridades do próprio canal como a construção de uma identidade visual, a presença de políticas de privacidade, de termos de uso, dentre outras. Por fim, o indicador **transparência** verifica se as publicações trazem dados e informações preliminares ou *links* direcionados para as fontes principais sobre quaisquer assuntos relacionados a ações e a atuações da instituição. Esse tipo de avaliação não verifica se as instituições estão disponibilizando dados e informações conforme vem sendo legalmente exigido, mas se elas estão oferecendo subsídios para o seu controle e fiscalização.

As dimensões avaliadas por esses indicadores abrangem características dos fatores (agente e produto) discutidos. A atenção a esses indicadores pode promover uma experiência infocomunicacional mais eficaz. Isso, por sua vez, facilita a compreensão e a confiança nas informações disseminadas, reduzindo a confusão e a manipulação de dados, e contribuindo para um ambiente informacional mais organizado e responsável. Considerá-los, portanto, nos processos infocomunicacionais institucionais reduzem as chances de desordem informacional e de crise ambiental.

³⁰ Diferente da transparência ativa, onde a iniciativa de divulgação de dados e/ou de informações ocorre de forma espontânea e proativa, sem que o agente público tenha sido provocado diretamente, a transparência passiva refere-se à disponibilização de dados e/ou de informações mediante o atendimento a demandas específicas de uma pessoa física ou jurídica (Brasil, 2019a).

4.4 A ordem a partir da desordem

É possível que todo caos e toda desordem que afetam os ambientes sociais digitais, se compreendidos e bem direcionados, conduzam uma ordem razoável, que iniba problemas de grandes proporções. Ocorre que, se considerada a propensão natural das redes sociais digitais à desordem, a complexidade desses sistemas torna-se a fronteira entre a ordem e o caos. Braga (1995) resume que sistemas complexos exibem uma grande quantidade de componentes independentes interagindo uns com os outros de inúmeras formas. Essa riqueza de interação é, por sua vez, uma das molas propulsoras da auto-organização espontânea que tais sistemas possuem. Além disso, por serem adaptativos, conseguem transformar tudo o que for possível em vantagens.

Por serem complexos, auto-organizados e adaptativos, esses sistemas possuem um tipo de dinamismo que os torna qualitativamente diferentes de objetos estáticos, como *chips* de computador ou flocos de neve que são meramente complicados, e, ao mesmo tempo, os distancia das oscilações imprevisíveis conhecidas como caos (Waldrop, 1992). O autor explica que a Teoria do Caos, quando defendeu que regras dinâmicas muitos simples poderiam dar origem a comportamentos extraordinariamente complexos, abalou os alicerces da ciência, no entanto, por si só, ela não conseguiu explicar a estrutura, a coerência e a coesão auto-organizada dos sistemas complexos.

Em vez disso, todos estes sistemas complexos adquiriram de alguma forma a capacidade de trazer a ordem e o caos para um tipo especial de equilíbrio. Este ponto de equilíbrio, muitas vezes chamado de limite do caos, ocorre onde os componentes de um sistema nunca se encaixam totalmente e, no entanto, também nunca se dissolvem em turbulência. O limite do caos é onde a vida tem estabilidade e criatividades suficientes para se sustentar e para merecer o nome de vida. O limite do caos é onde novas ideias e genótipos inovadores estão sempre destruindo os limites do *status quo*, e onde até a velha guarda mais enraizada acaba ruindo. O limite do caos é onde séculos de escravidão e de segregação subitamente dão lugar ao movimento pelos direitos civis das décadas de 1950 e 1960; onde setenta anos de comunismo soviético de repente dão lugar à agitação política; onde eras de estabilidade evolutiva de repente dão lugar à transformação em massa das espécies. O limite do caos é a zona de batalha em constante mudança entre a estagnação e a anarquia, o único lugar onde um sistema complexo pode ser espontâneo, adaptativo e vivo (Waldrop, 1992, p. 12, tradução nossa).³¹

³¹ Instead, all these complex systems have somehow acquired the ability to bring order and chaos into a special kind of balance. This balance point – often called *the edge of chaos* – is where the components of a system never quite lock into place, and yet never quite dissolve into turbulence, either. The edge of chaos is where life has enough stability to sustain itself and enough creativity to deserve the name of life. The edge of chaos is where new ideas and innovative genotypes are forever nibbling away at the edges of the *status quo*, and where even the most entrenched old guard will eventually be overthrown. The edge of chaos is where centuries of slavery and segregation suddenly give way to the civil rights movement of the 1950s and 1960s; where seventy years of Soviet communism suddenly give way to political turmoil and ferment; where eons of evolutionary stability suddenly give way to wholesale species transformation. The edge of chaos is the

Rememorando que a entropia é uma propriedade ou uma característica dos sistemas de informação e está diretamente ligada ao seu grau de desorganização (Tude Sá, 2019), ou seja, quanto maior a entropia, maior a probabilidade de distúrbios na mensagem, Araujo (1995) discute o antídoto para esse problema. A autora concorda que é a neguentropia, ou entropia negativa, conceito inaugurado pelo físico Léon Brillouin que se refere à informação necessária para mudar um sistema de um estado para outro, que torna possível a ordem crescente em um sistema. No contexto de sistemas de informação, a neguentropia está associada à redução de ruídos e de incertezas e, portanto, à capacidade de organização.

Embora sujeitos à desordem, os ambientes sociais digitais também tendem, ainda que momentaneamente, à ordem, constantemente desafiada por fatores ligados aos usuários e seus produtos. Ao identificar os elementos que tornam essas redes vulneráveis, é possível adotar estratégias para mitigar a desordem, promovendo uma comunicação mais clara e responsável, a conscientização dos usuários e práticas que valorizem a qualidade da informação.

Sobre a formação e a ação das câmaras de eco e dos filtros-bolha, por exemplo, Bruns (2019) apresenta uma perspectiva no mínimo intrigante ao questionar as suas existências. Para o autor, esses fenômenos são, sobretudo, uma forma de responsabilizar a tecnologia pelos problemas infocomunicacionais que porventura sujam nos ambientes sociais digitais, simplesmente assumindo que a arquitetura e as políticas dessas plataformas determinam tudo. Castro (2020) concorda com os argumentos do Bruns (2019), summarizando que a mecânica das plataformas não veda completamente o acesso a visões discrepantes daquelas dos usuários, pois, ainda que eles sejam induzidos a permanecer em suas próprias convicções, cedo ou tarde, acabam se deparando com opiniões divergentes, com posições que normalmente estão fora de seus radares. Com essa perspectiva, é possível atribuir parte do problema aos usuários, pois considera que sua permanência em tais câmaras ou em tais bolhas é, também, uma escolha. Decerto, não se pode negligenciar o fato de que fenômenos decorrentes da exposição seletiva, como o encapsulamento ou a polarização, são comuns nesses ambientes. Porém, atribuir exclusivamente ao regime que regula o funcionamento das redes a origem dos problemas levanta dúvidas sobre a abrangência das discussões sobre o tema. Essa perspectiva pode simplificar questões complexas, desconsiderando outros fatores, como o comportamento passivo dos usuários inertes e ingênuos, que também desempenha papel significativo na formação da desordem informacional. É fato que Bruns (2019) fez um bom trabalho ao destacar a necessidade de mais estudos para aprofundar a teoria sobre

constantly shifting battle zone between stagnation and anarchy, the one place where a complex system can be spontaneous, adaptive, and alive (Waldrop, 1992, p. 12).

câmaras de eco e filtros-bolha. Embora existam discussões significativas sobre o tema, ainda há espaço para pesquisas que enriqueçam o entendimento da questão. Isso é algo que os adeptos esquecem, ou optam por ignorar, muitas vezes, confiando na sensação de que as teorias existentes fazem sentido intuitivamente e/ou no fato de as discussões estarem ocorrendo dentro de suas próprias câmaras ou bolhas.

Sobre a lógica algorítmica que está associada à manipulação de comportamentos e à disseminação de inverdades e, consequentemente, à formação de um quadro de desinformação, é possível que ela mesma possa ser redirecionada para enfrentar esses males. Ao mapear alternativas para o combate à desinformação por meio dos algoritmos, Dias e Silva (2022) apresentam soluções pautadas em tecnologias específicas como é o caso do *blockchain*, que permite rastrear informações falsas e bloqueá-las, e da Inteligência Artificial, cujas técnicas têm sido bem-sucedidas na triagem e na identificação de contas falsas.

Em suma, existem soluções envolvendo tecnologias e algoritmos capazes de rastrear, de detectar e de classificar elementos de desordem com mais precisão e qualidade, capazes de prever quadros de proliferação em massa ou mesmo de disseminar a verdade como forma de inibir a multiplicação de inverdades. Dias e Silva (2022) explicam que, diferentemente das soluções de caráter educacional que visam formar usuários com habilidades para lidar criticamente com as informações que recebem, as soluções envolvendo as tecnologias ou os algoritmos são desenvolvidas a partir de um agente programador, podendo, portanto, ser manipuladas e convertidas para uma causa justa, como auxiliar a sociedade a combater a desinformação. Esses são alguns exemplos que evidenciam a relação entre ordem e desordem.

No entanto, é fundamental que o sujeito, enquanto agente ativo na sociedade, desenvolva uma competência crítica que não se limita à habilidade de identificar desinformação, mas envolva a capacidade de questionar e de interpretar as diversas camadas de informação que circula nos ambientes digitais. O sujeito não deve ser um receptor passivo de conteúdos, mas um participante dinâmico em um ambiente que constantemente desafia suas percepções. Dessa forma, ao lado das soluções tecnológicas, a educação e o desenvolvimento das habilidades cognitivas tornam-se vitais para a construção de uma sociedade mais informada e menos vulnerável às manipulações. A relação entre ordem e desordem, nesse contexto, passa a envolver um sujeito consciente de seu papel no fluxo de informações e capaz de refletir criticamente sobre seus impactos. Ainda que algoritmos e tecnologias ofereçam ferramentas poderosas para combater os problemas infocomunicacionais, elas não substituem a necessidade de uma população crítica e bem-informada.

5 A DESORDEM DA INFORMAÇÃO NAS REDES SOCIAIS DIGITAIS: DO MAPEAMENTO À CARACTERIZAÇÃO

Além de desempenhar um papel crucial no combate às mazelas sociais, a transparência administrativa emerge como um pilar essencial em uma sociedade onde a informação é um recurso indispensável para o desenvolvimento individual e coletivo. Ela não apenas pode promover a integridade e a responsabilidade na Administração Pública, mas também fomentar um ambiente mais informado e engajado, fundamental para o progresso sustentável e equitativo da sociedade. Ao estabelecer um espaço onde o interesse coletivo é priorizado e o poder é exercido de forma responsável, a transparência contribui para a construção de uma sociedade mais justa e eficiente. Com efeito, as tecnologias digitais vêm redimensionando as condições dos entes públicos no atendimento às exigências legais e às demandas sociais, sobretudo, por possibilitar maior alcance, celeridade e, em certa medida, eficiência na estruturação e na disponibilização de artefatos informacionais. Ocorre que essas tecnologias, em especial as redes sociais amplamente adotadas pelas agentes administrativos, também são espaços de desordem informacional, que se materializa na proliferação de conteúdos imprecisos, distorcidos ou manipulados, representando uma das maiores ameaças ao processo de transparência. Essa desordem não apenas compromete a confiança do público nas instituições, como fragiliza a capacidade de tomada de decisão informada, essencial para a construção de políticas pública eficazes e para o engajamento cívico. A transparência, nesse cenário, se torna ainda mais necessária, pois atua como um antídoto contra a proliferação de inverdades, proporcionando clareza, acesso, fiscalização e controle.

Neste contexto de transformação da transparência administrativa, em que a Administração Pública está mais aberta para a participação popular, o uso das redes sociais passa a ser visto como um meio poderoso que potencializa esse processo. Elas funcionam não apenas como uma fonte adicional de informação, mas, especialmente, como um canal que – por suas diversas funcionalidades, como a interatividade e a possibilidade de feedback em tempo real – facilita a aproximação e um diálogo mais direto entre os agentes públicos e a sociedade. Assim, a presente pesquisa busca conhecimentos que satisfazem a curiosidade natural sobre a temática e permitem uma compreensão mais aprofundada da realidade abordada (Gomes, 2001), sendo fundamentais para identificar e mitigar problemas que possam comprometer o idôneo processo de transparência.

A pesquisa de caráter **descritivo**, segundo (Gonçalves, 2003), permite obter uma visão panorâmica do tema investigado, proporcionando uma compreensão abrangente de suas

interações e complexidades. Ao adotar um enfoque descritiva, esta pesquisa não apenas possibilitou o mapeamento das interações complexas entre a desordem informacional e a transparência administrativa nas redes sociais digitais, mas permitiu investigar as causas e os efeitos dessa desordem no âmbito da Administração Pública. Com essa metodologia, foi possível identificar, de forma detalhada, os elementos presentes nas redes sociais digitais que contribuem para tal desordem, como a manipulação de conteúdos e a falta de estratégias eficazes de monitoramento.

Assim, a pesquisa ampliou a compreensão sobre como a redes sociais, enquanto instrumentos de transparência, podem ser simultaneamente fontes de desinformação e de manipulação, desvirtuando a função pública de informar com clareza e objetividade. A sua natureza descritiva possibilitou a análise sistemática do impacto desses distúrbios no processo de transparência, rastreando como a desordem gerada nas redes sociais interfere diretamente no cumprimento da função pública.

5.1 Entre números, percepções e narrativas: da abordagem à classificação quanto aos procedimentos de coleta de dados

Quanto à abordagem, essa pesquisa se caracteriza como mista, ou seja, **quantqualitativa**. A abordagem quantitativa lida com dados mensuráveis e observáveis, enquanto a qualitativa se aprofunda nos aspectos subjetivos, como valores, crenças, atitudes etc. Minayo e Sanches (1993) argumenta que, em uma pesquisa científica, as abordagens quantitativa e qualitativa não são mutualmente exclusivas, mas, sim, complementares. Ela destaca que ambas são necessárias para uma compreensão mais completa da realidade observada, cada uma com seus limites e especificidades, sendo eficazes quando utilizadas de maneira adequada ao objeto de estudo. Ou seja, as duas abordagens, embora diferentes em seus objetivos e métodos, não são hierárquicas e podem ser combinadas de forma produtiva, com a quantitativa fornecendo dados mensuráveis e a qualitativa aprofundando os significados subjetivos.

Apesar de adotar uma abordagem quantqualitativa, esta pesquisa é predominantemente qualitativa, com ênfase em explorar sua dimensão interpretativa e subjetiva. As interpretações e as inferências necessárias para a explicação do tema foram obtidas a partir de uma análise detalhada e reflexiva, fundamentada em comparações e em um raciocínio complexo, multifacetado e interativo (Creswell, 2010). Esse enfoque permitiu, então, explorar, de maneira mais profunda e crítica, os elementos que constituem o processo

de desordem informacional nas redes sociais e seu impacto na transparência administrativa. Assim, ao focar nos usuários, foi possível perceber como suas motivações, crenças e percepções influenciamativamente a disseminação de informações, seja pela falta de reflexão crítica ou pela propagação deliberada de conteúdos. A análise detalhada da mensagem, por sua vez, revelou como os conteúdos são manipulados e simplificados para gerar engajamento e como isso pode distorcer a realidade, influenciando opiniões e atitudes. Já o canal, como mediador dessa troca, mostrou-se um elemento crucial, pois sua estrutura algorítmica e seu design viciantes priorizam conteúdos que fomentam polarização e superficialidade, tornando ainda mais difícil o discernimento entre o verdadeiro e o falso. Com a abordagem qualitativa, foi possível, portanto, explorar de forma mais profunda as interações entre esses elementos e como eles se interconectam para criar um ambiente propenso à desinformação, evidenciando o impacto significativo desse processo na transparência administrativa.

Foi também essa análise qualitativa dos elementos de desordem que possibilitou a identificação de possíveis soluções mais adequadas e mais eficazes para o problema. Ao compreender as dinâmicas subjacentes aos comportamentos dos usuários, às características das mensagens e às particularidades dos canais, foi possível sugerir estratégias que vão além das abordagens superficiais e simplificadas, enfocando, por exemplo, a promoção de uma maior alfabetização informacional e midiática, ou o fortalecimento de mecanismos de verificação.

Contudo, para alcançar os entendimentos e as conclusões, foi fundamental integrar os resultados obtidos das abordagens quantitativa e qualitativa ao referencial teórico adotado. Assim, a articulação entre as duas abordagens sustentada pela fundamentação teórica, permitiu a construção de uma análise robusta e multidimensional, capaz de gerar uma compreensão mais precisa e contextualizada da desordem informacional nas redes sociais dentro do escopo da transparência administrativa.

Quanto aos procedimentos de coleta de dados, esta pesquisa envolveu duas frentes distintas: o levantamento **bibliográfico** e o **documental**.

Em relação ao material bibliográfico – que compreende livros, artigos de periódicos, dissertações, teses, capítulos de livros, outros textos acadêmicos – a pesquisa baseou-se em contribuições de autores que atuam no campo da Ciência da Informação e áreas afins. Autores como (exemplos de autores, se necessário) forneceram os fundamentos teóricos e conceituais que sustentam a análise, oferecendo uma base robusta para a investigação em tela.

Já o levantamento documental, um procedimento próprio para abordagens qualitativas (Creswell, 2010), envolveu a análise de materiais ainda não amplamente estudados, incluindo,

leis, decretos e documentos públicos disponibilizados digitalmente, com destaque para manuais e recomendações de uso das redes sociais digitais nos órgãos públicos. Esses documentos foram fundamentais para entender como as redes sociais são utilizadas como ferramenta de transparência e de comunicação no contexto governamental. Além disso, a pesquisa também considerou manifestações de usuários deixadas nas redes sociais, como imagens, símbolos, comentários etc., permitindo um olhar mais empírico sobre a interação entre cidadãos e os canais de comunicação do governo. Esses dados revelam como os usuários se engajam e influenciam o fluxo de informações.

Dessa forma, a combinação desses dois tipos de material, bibliográfico e documental, permitiu uma compreensão multifacetada da temática, equilibrando a teoria com as evidências empíricas presentes no cotidiano das interações *online*.

5.2 As redes sociais digitais do Poder Executivo: contexto e foco de análises

O Poder Executivo Federal é constituído por três cargos hierárquicos: o presidente da República, o vice-presidente e os ministros. Ministério é uma unidade do Poder Executivo Federal, responsável por conduzir e implementar políticas públicas em áreas específicas. Na estrutura organizacional do Executivo, os ministérios são essenciais para a gestão de temas como saúde, educação, economia e infraestrutura, conforme suas respectivas competências. Cada ministério é uma estrutura complexa, organizada em uma multiplicidade de órgãos e de serviços, todos hierarquicamente subordinados a uma entidade unipessoal, o ministro, que possui diversas atribuições, como a formulação, coordenação e execução de políticas públicas, a supervisão de órgãos e entidades vinculadas, a representação do ministério em instâncias nacionais e internacionais, além de assessorar o Presidente da República em temas relacionados à sua área específica. O ministério sob a responsabilidade de um determinado ministro é conhecido como sua “pasta”. Desde maio de 2024, o Brasil conta com trinta e nove pastas ministeriais, sendo trinta e um ministérios, quatro secretarias e quatro órgãos equivalentes a ministérios.

O universo desta pesquisa abrangeu a rede existente em torno do canal oficial do Ministério da Saúde no *Instagram*, composta por contas que interagem com o perfil por meio de curtidas, comentários, marcações, menções ou compartilhamentos.

A escolha do *Instagram* considerou suas peculiaridades que expandem as possibilidades de atuação dos usuários. Exemplos disso são os diversos mecanismos de interação, como curtidas, comentários e compartilhamentos, além das funcionalidades, como

stories, reels, feed, live etc. Essas ferramentas permitem uma ampla gama de usos, desde a criação de conteúdos curtos e dinâmicos até a produção de vídeos mais longos e interativos, além da combinação desses recursos para engajar diferentes públicos e propósitos. A escolha desta plataforma justifica-se também por sua expressiva penetrabilidade no cenário nacional³², sendo uma das redes sociais mais utilizadas por brasileiros para consumo de informações. Além disso, seu formato predominantemente visual, aliado àquelas funcionalidades, favorece tanto a disseminação rápida de conteúdos quanto a amplificação de ruídos comunicacionais. Essa dinâmica torna o *Instagram* um espaço privilegiado para observar a atuação infocomunicacional dos órgãos públicos, bem como os potenciais vetores de desordem informacional em contas institucionais oficiais.

O Ministério da Saúde foi selecionado a partir de um levantamento exploratório que identificou 31 das 39 pastas ministeriais com perfis ativos no *Instagram*, sendo esta pasta notável pela centralidade na veiculação de informações de interesse público, especialmente em contextos de ampla repercussão, como crises sanitárias e campanhas nacionais, pelo volume de publicações, que totaliza 11.887, e pelo alto potencial de engajamento, evidenciado pelos cerca de 2,7 milhões de seguidores, conforme descrito no Apêndice A, que relaciona o número de publicações e de seguidores de cada uma dessas contas com a finalidade fornecer uma visão quantitativa sobre o alcance e a presença de cada conta. Esses dados podem ser usados para identificar fatores de atuação (como a frequência de publicações) e de engajamento (como o número de seguidores, que pode refletir o interesse ou a interação do público).

Além desses elementos, a escolha do Ministério da Saúde se justifica pela sua competência e importância na saúde pública brasileira, pois é responsável pela organização e elaboração de políticas públicas voltadas para a promoção, para a prevenção e para a assistência à saúde da população. Suas principais funções incluem a gestão do Sistema Único de Saúde (SUS), a vigilância sanitária, o controle de doenças endêmicas e transmissíveis, além da promoção de programas de vacinação. A missão do Ministério é promover a saúde e o bem-estar de todos, pautando-se pela universalidade, integralidade e equidade, enquanto sua visão é um Sistema de Saúde Pública efetivo e reconhecido por todos (Brasil, 2025).

A amostra da pesquisa foi composta por contas e por interações de usuários selecionados de forma intencional e não probabilística, conforme critérios estabelecidos pelo

³² O Brasil é o terceiro maior consumidor de redes sociais digitais em todo o mundo. O *Instagram* está entre as redes mais acessadas pelos usuários brasileiros, com alcance de 81.4%. Disponível em: <https://static.poder360.com.br/2023/03/Tendencias-de-Social-Media-2023-1.pdf>. Acesso em: 12 jan. 2025.

pesquisador (Marconi; Lakatos, 2003). Essas interações, que englobam postagens, compartilhamentos e comentários, dentre outros, ilustram a dinâmica da desordem da informação no ecossistema das redes sociais em torno do Ministério da Saúde. A escolha dos casos foi feita de forma aleatória, com o objetivo de exemplificar comportamentos e padrões de interação específicos. O foco foi compreender as dinâmicas infocomunicacionais no uso institucional das redes sociais digitais, explorando padrões de fluxo, disfunções e potencialidades a partir de situações emblemáticas. Tal abordagem permitiu avaliar como os processos infocomunicacionais públicos se estrutura em ambiente digitais e de que forma ela pode impactar a transparência administrativa, a formação da opinião pública e o ecossistema informacional em larga escala.

Embora não vise à generalização estatística, o modelo de análise adotado pode ser replicado em outras pastas ministeriais ou em contextos institucionais, a fim de ampliar a compreensão sobre os fluxos e os distúrbios informacionais em ambientes digitais. Nesse sentido, os achados e os padrões identificados a partir deste estudo podem subsidiar análises comparativas e oferecer suporte à reflexão sobre essas dinâmicas informacionais.

A atuação do Ministério da Saúde foi a base para as ações de enfrentamento da pandemia, funcionando como um elo de articulação entre diferentes esferas de governo e contribuindo para o fortalecimento de um sistema de saúde que, apesar das dificuldades, procurou atender a população brasileira em um dos momentos mais críticos da história recente. Sobre essas dificuldades, Brandão, Mendonça e Sousa (2023) evidenciam como sua desarticulação e fragilidade durante o período pandêmico afetaram a resposta à crise de saúde. Os autores explicam que a atuação desse Ministério deveria ser um fator de apoio técnico, científico e logístico, mas foi comprometida por conflitos políticos, e decisões administrativas inadequadas, resultando em uma crise no sistema de saúde e na gestão da pandemia.

Ainda que algumas discussões exponham as fragilidades da atuação do Ministério da Saúde durante a pandemia, não se pode desconsiderar sua centralidade e importância nesse período. O órgão, mesmo diante de obstáculos políticos, administrativos e financeiros, dentre outros, permaneceu como o principal responsável pela coordenação e implantação de políticas de saúde pública no Brasil.

Durante a pandemia, a atuação digital desse Ministério, especialmente no *Instagram*, teve grande destaque, refletido pelo número de seguidores e de publicações, sendo essencial na disseminação de informações sobre prevenção, tratamento e vacinação. Reforça-se, portanto, que a escolha do ecossistema das redes sociais em torno do Ministério da Saúde para compor a amostra desta pesquisa se baseia, por um lado, em sua significativa presença digital

e impacto social, especialmente em momentos críticos como a pandemia da Covid-19, e, por outro, na dinâmica de circulação da informação, que é moldada pelas interações entre uma diversidade de usuários.

A coleta de dados considerou esse período pandêmico, iniciada em 2020, um marco relevante nas dinâmicas sociais, políticas e infocomunicacionais, oferecendo um contexto significativo para a análise dos fenômenos investigados. A pandemia da Covid-19 foi um evento marcante no Brasil, evidenciado pela polarização e desarticulação no enfrentamento da crise sanitária (Brandão; Mendonça; Sousa, 2023). Os autores mostram que a negação da pandemia pelo governo federal, junto à politização das medidas de saúde e a militarização do Ministério da Saúde, expôs profundas fragilidades nas instituições públicas e agravou as desigualdades sociais. A falta de coordenação e os constantes conflitos entre o Executivo e outros níveis de governo resultaram em uma gestão fragmentada, enquanto as narrativas e a desinformação se propagaram nas plataformas de comunicação, criando um ambiente de desconfiança, confusão e resistência científica.

É importante pontuar que, antes do início da coleta de dados, foi criada uma conta pessoal fechada³³ no *Instagram* com o objetivo de interagir diretamente com as publicações da conta analisada e observar, de forma empírica, o funcionamento dos mecanismos de recomendação da plataforma. Optou-se por utilizar um perfil recém-criado para minimizar interferências provenientes de interações e de históricos anteriores, o que poderia distorcer a percepção dos conteúdos exibidos. É importante reconhecer, no entanto, que, ainda que a criação de uma conta nova reduza significativamente a influência de comportamentos e de preferências previamente mapeados, não elimina totalmente as pegadas digitais rastreadas pela plataforma. Algoritmos de recomendação continuam considerando uma série de outros fatores, como localização, dados de navegação externa e padrões comportamentais, mesmo em perfis aparentemente "neutros". Assim, essa estratégia metodológica busca mitigar, mas não anular, as influências algorítmicas, proporcionando uma experiência mais controlada, ainda que não completamente isenta, para a análise do conteúdo personalizado.

Após a criação do perfil, passou-se a seguir contas como @who (*World Health Organization*), @unitednations (*United Nations*), @minsaude (Ministério da Saúde do Brasil), @unicefbrasil (Fundo das Nações Unidas para a Infância - UNICEF Brasil), @butantanoficial (Centro de pesquisa científica e produção de imunobiológicos - Instituto Butantan), @agencia_lupa (Agência de checagem de fatos Lupa), @nisiatrindadelima

³³ Uma conta pessoal fechada, também chamada de conta privada, é um tipo de configuração de perfil que limita a visibilidade das postagens e das informações para pessoas que não são aprovadas como seguidores.

(Ministra da Saúde Nísia Trindade), @zegotinha (Símbolo da vacinação no Brasil - Zé Gotinha), dentre outras, e a salvar algumas publicações dessas contas. Dentre essas contas, destacam-se perfis de instituições oficiais e amplamente reconhecidas pela credibilidade na produção e na disseminação de informações públicas. Há também contas dedicadas ao combate à desinformação e aquelas que, de uma forma ou de outra, abordam a temática da vacinação infantil contra a Covid-19. A intenção foi, a partir das interações, induzir os algoritmos a priorizarem conteúdos relacionados a essa temática, promovendo a disseminação de informações confiáveis e relevantes. Vale ressaltar que há muitas formas de interação que o *Instagram* analisa, porém, as cinco principais são o **tempo de visualização** das publicações, os **comentários** e as **curtidas** deixadas nela, além dos **compartilhamentos** e do **acesso aos perfis** dos usuários que as fizeram (Instagram, 2024).

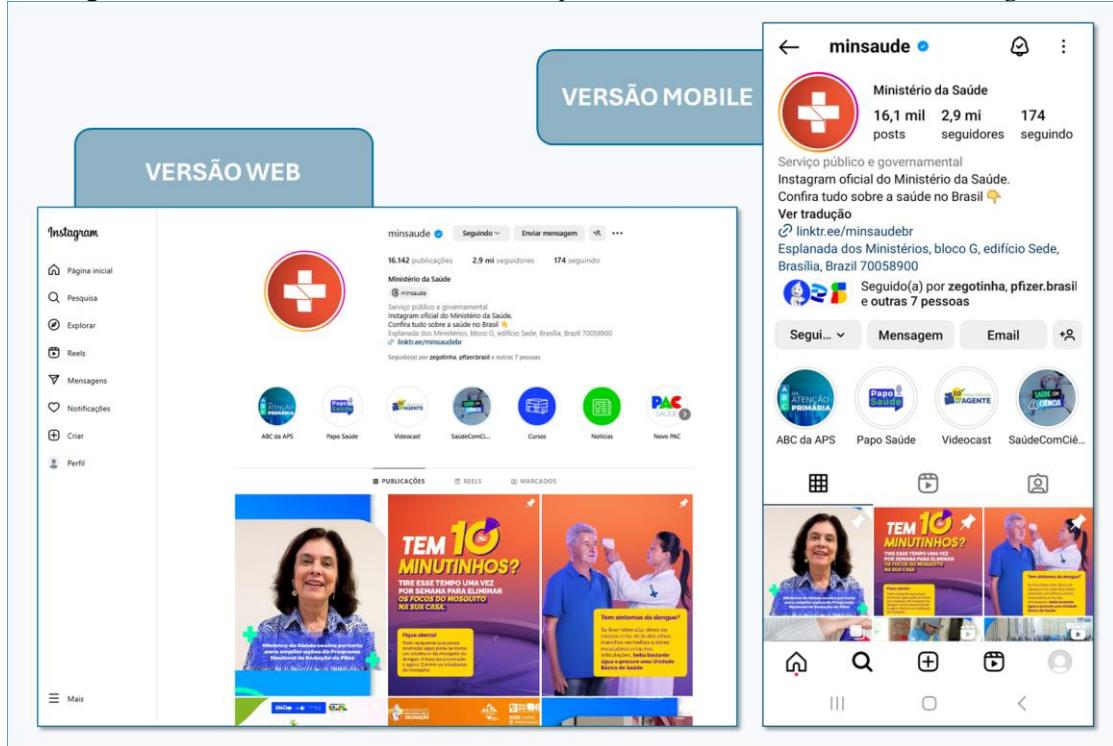
A coleta foi inicialmente realizada na conta oficial do Ministério da Saúde no *Instagram*, sendo posteriormente expandida para outras contas públicas (pessoais, comerciais, institucionais, de criadores de conteúdo etc.) na mesma rede social. A coleta começou com a identificação, na conta do Ministério da Saúde, de uma publicação relevante relacionada simultaneamente à pandemia e à transparência administrativa, marcada por um tema polêmico e com amplo engajamento, evidenciado pelo número de curtidas, de comentários e de compartilhamentos. Esse critério inicial estabeleceu uma base sólida para o estudo das ramificações subsequentes. Utilizando a *CrowdTangle*, ferramenta que rastreia interações em conteúdos públicos em redes sociais digitais (Crowdtangle Team, 2022), foi identificada uma publicação sobre a vacinação infantil contra a Covid-19. Em um contexto tão amplo como o da pandemia, marcado por incertezas e inseguranças, surgem diversos temas críticos de discussão, como o uso de máscaras, o fechamento de escolas e a vacinação. A vacinação infantil contra a Covid-19 foi um desses pontos centrais, gerando debates intensos e polarizados em diferentes esferas da sociedade. Ao focar nesse tema, facilitou-se a coleta e a análise dos dados, já que as discussões sobre vacinas possuem características discursivas que, embora específicas, podem ser comparadas e relacionadas a outros assuntos críticos da pandemia, como as questões sobre restrições sanitárias e a eficácia dos tratamentos.

A partir dessa seleção, a coleta foi expandida para cobrir um período específico, de outubro de 2023 a julho de 2024, e incluir outras contas públicas também no *Instagram*, a fim de mapear a formação, a evolução e a extensão da desordem da informação, em torno da rede social do Ministério da Saúde. As buscas foram realizadas de forma gradual, conforme a necessidade de avaliar o impacto e a dinâmica dessa desordem ao longo do tempo.

Os dados obtidos foram apresentados por meio de imagens, como *prints* de abas e ferramentas do canal, bem como de publicações veiculadas nele. Alguns trechos selecionados dessas publicações também foram transcritos para enriquecer a análise. Os trechos foram extraídos diretamente dos campos dedicados aos comentários e transcritos *ipsis litteris*, ou seja, mantendo integralmente a forma como foram originalmente escritos, incluindo vícios de linguagem, abreviações, erros gramaticais, gírias, símbolos, *emojis*, entre outros aspectos. Por questões éticas, os diálogos foram transcritos sem a identificação dos emissores. Para garantir a distinção entre os usuários, foi utilizada a letra 'R' (de receptor), seguida de um número sequencial (1, 2, 3...), que corresponde à ordem dos comentários em cada publicação. Ressalta-se que a sequência numérica é reiniciada a cada nova publicação analisada.

É importante mencionar que as imagens discutidas nos resultados foram coletadas tanto na versão web quanto no aplicativo móvel do *Instagram*, pois a formatação e a apresentação dos dados podem variar entre as duas versões. A Figura 2 apresenta a página inicial do perfil do Ministério da Saúde no *Instagram*, acessada tanto pela versão *web* (via navegador) quanto pela versão *mobile* (por meio do aplicativo para dispositivos móveis).

Figura 2 – Versão *web* e versão *mobile* do perfil do Ministério da Saúde no *Instagram*



Fonte: *Instagram* (2025).

Os processos de análises e discussões dos resultados foram conduzidos simultaneamente à identificação das publicações que compõem a cadeia de ramificações da

desordem da informação. Na prática, inicialmente, identificou-se, nas publicações e nos espaços de interação entre os usuários, a presença dos elementos de desordem. Essa etapa envolveu uma análise detalhada de conteúdo para mapear e compreender a manifestação desses elementos de forma abrangente. Ou seja, a análise do conteúdo se deu, essencialmente, em torno da relação triangular entre as **categorias de desordem** descritas por Wardle e Derakhshan (2017), a saber, **desinformação, informação incorreta e má-informação**, o estudo sobre **interações conflituosas e violência verbal** nas redes sociais de Cabral e Lima (2018) e as **estratégias de validação** do discurso apresentadas por Van Leeuwen (2007), quais sejam, autorização, avaliação moral, racionalização e mitopoiesis. A Figura 3 ilustra essa relação.

Figura 3 – Rede conceitual da desordem da informação



Fonte: Dados da pesquisa (2024).

Dentre os procedimentos analíticos, escolha pela análise de conteúdo é apropriada justamente porque essa metodologia permite uma investigação detalhada das mensagens presentes em diferentes formatos, como textos, imagens, vídeos etc., além de examinar as interações e reações dos usuários. Isso é essencial em plataformas digitais, onde a comunicação é multimodal e dinâmica, e onde a interpretação de dados envolve tanto o contexto quanto a forma como as mensagens são recebidas e disseminadas. A análise de conteúdo consiste em

Um conjunto de técnicas de análise das comunicações visando obter, por procedimentos, sistemáticos e objectivos de descrição do conteúdo das mensagens, indicadores (quantitativos ou não) que permitam a inferência de conhecimentos relativos às condições de produção/recepção (variáveis inferidas) destas mensagens (Bardin, 1977).

Nesta pesquisa, que tem como objeto a desordem da informação nos processos infocomunicacionais em rede social digital, é importante considerar que a análise de conteúdo é fundamental para sua compreensão, na medida em que ela “[...] é um procedimento de pesquisa que se situa em um delineamento mais amplo da teoria da comunicação e tem como ponto de partida a mensagem” (Puglisi; Franco, 2005, p. 20).

Com base na mensagem que responde às perguntas: o que se fala? o que se escreve? com que intensidade? com que frequência? que tipo de símbolos figurativos são utilizados para expressar idéias? e os silêncios? e as entrelinhas?... e assim por diante, a análise de conteúdo permite ao pesquisador fazer inferências sobre qualquer um dos elementos da comunicação (Puglisi; Franco, 2005, p. 20).

Dessa triangulação, surgem desdobramentos de outras categorias analíticas secundárias, como a manipulação de narrativas, a construção de estigmas sociais, o papel da emoção na propagação da informação, dentre outros, que estão associados a fenômenos como pós-verdade (Araújo, 2020; Pereira, 2020), ingenuidade e inércia cognitiva (Lima; Ferreira; Souza, 2024), influência algorítmica (Bezerra, 2024; Zuboff, 2019), polarização informativa e efeito de bolha (Castro, 2020; Recuero, 2019; Bruns, 2019). Esses desdobramentos possibilitam uma compreensão mais ampla dos fenômenos infocomunicacionais nas redes sociais digitais, oferecendo ferramentas para identificar e abordar as dinâmicas da desordem da informação.

Também é importante destacar que nas análises e discussões considerou-se o caráter multimodal do conteúdo examinado, incorporando a diversidade de formas presentes nas informações, como texto, imagens, vídeos e outros elementos multimídia. Por exemplo, a combinação de diferentes tipos de mídia pode amplificar ou distorcer a mensagem original, influenciando a percepção do público e impactando a dinâmica das interações, como observado nas categorias de desinformação e má-informação. Esse tipo de combinação pode ser usado, de forma intencional ou não, para tornar a mensagem ambígua. Isso ocorre, hipoteticamente, se, no contexto pandêmico, uma publicação veicular o vídeo de um repórter vestido como um astronauta, mostrando as ruas vazias e as portas fechadas, afirmando que não há motivos para pânico. Nesse caso, a ação contradiz a fala e a informação transmitida carrega-se de descrédito (Ferreira; Lima; Souza, 2021).

Imagens e vídeos, especialmente, podem servir como poderosos veículos de autorização ou de racionalização, reforçando narrativas ou criando mitos que circulam rapidamente nas redes sociais digitais. Basta que uma mensagem seja veiculada junto à imagem de um líder de opinião ou à logo de uma instituição renomada para que seu teor seja

automaticamente considerado verdadeiro por seus admiradores, ou, ao contrário, como falso por aqueles que não compartilham da mesma visão. Esse fenômeno exemplifica como a autoridade visual, associada a figuras ou marcas de prestígio, pode influenciar a percepção e a circulação da informação, intensificando a desordem informacional nas plataformas digitais. É muito comum, nesses ambientes, os processos infocomunicacionais agregarem, simultaneamente, as linguagens verbal, visual e corporal, marcas preponderantes do discurso contemporâneo (Vieira; Silvestre, 2015). Com efeito, ao considerar essas peculiaridades, a abordagem multimodal permitiu avaliar, de forma mais criteriosa, a desordem da informação através da rica combinação dos elementos que compõem a mensagem, tais como o texto escrito, as imagens que acompanham as publicações, os vídeos e os recursos de áudio, além de emojis, hashtags e outras formas de representação visual.

Para proporcionar uma visão ainda mais abrangente sobre a desordem da informação, na discussão dos resultados, buscou-se apresentar uma análise integrativa que considera a condição de sistema social complexo das redes digitais. Essa abordagem procurou alcançar e compreender não apenas a manifestação dessa desordem, mas também as interconexões e as dinâmicas que a sustentam. Ao levar em conta a complexidade das interações e a influência de diferentes atores, a análise visou identificar padrões e tendências fundamentais para a formulação de estratégias de mitigação. Além disso, essa perspectiva integrativa procurou aprofundar o entendimento sobre como a desordem impacta a comunicação e a tomada de decisões dentro desse ambiente digital.

6 A DINÂMICA ENTRE A TRANSPARÊNCIA ADMINISTRATIVA E A DESORDEM DA INFORMAÇÃO

As redes sociais digitais, em diferentes espaços e tempos, podem, de um modo geral, evidenciar relações dinâmicas entre a transparência administrativa e a desordem da informação, porém, tomando como referência o contexto da pandemia da Covid-19, iniciado no Brasil em 2020, marcado pela insegurança e pela incerteza, pode-se constatar que essa situação ressalta uma polarização ideológica e partidária que influencia mais o comportamento das pessoas do que a gravidade e os riscos da pandemia, promovendo polêmicas, falsas narrativas e discursos de ódio, em torno do que Cabral e Lima (2018) denominara de interações conflituosas e violência verbal nos ambientes digitais.

É fato que, desde 2013, no Brasil, vivenciou-se um forte aumento dessa polarização política, deflagrada, principalmente, com as grandes mobilizações de massa. Porém, com as eleições de 2018, ela se tornou ainda mais visível com um dos polos representando a política tradicional desgastada por sucessivos escândalos de corrupção e o outro alimentando as expectativas de um grupo social com promessas de uma “nova política” baseada no *antiestablishment* (Pereira; Medeiros; Bertholini, 2020). Esse jogo de grupos polarizados, segundo os autores, esteve em relativo “equilíbrio” até a pandemia do novo coronavírus, momento em que cada grupo passou a se nutrir da oposição radicalizada de identidades e preferências políticas.

Como consequência, de um lado, ficaram aqueles que têm manifestado preferência por seguir orientações mais plausíveis, de cunho científico e ou respaldadas por entidades internacionais como a Organização Mundial da Saúde (OMS), que, por exemplo, recomenda o distanciamento social, mesmo diante das consequências negativas à economia, e o uso de imunizantes; e do outro, aqueles que têm minimizado a virulência da pandemia e suas consequências à saúde, alegando, principalmente, preocupação com os efeitos econômicos adversos gerados por essas medidas de segurança. Apesar de existir uma grande parcela da população que se encontra no centro dessa disputa e que não aceita, ou não renuncia, todas as políticas e as dimensões de um determinado grupo em detrimento do outro, deve-se destacar que essa distinção mais radical entre os grupos afeta uma fração considerável de pessoas e, portanto, destacam-se na condução da coleta, da análise e da discussão dos resultados desta pesquisa, pois admite a ideologia e o partidarismo como motores de um contexto de distúrbios infocomunicacionais com consequências negativas generalizadas.

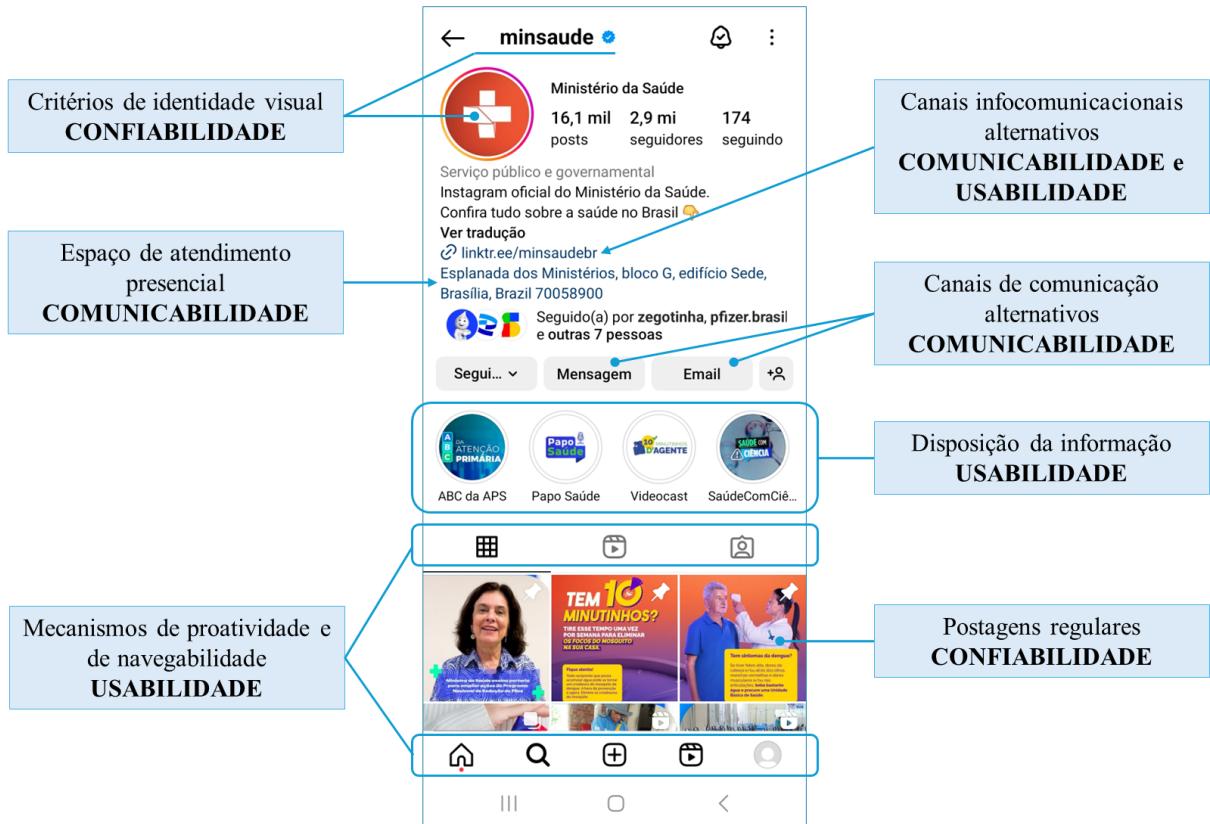
Essa polarização comprometeu o processo infocomunicacional, criando barreiras de desconfiança entre os diferentes grupos sociais, que prejudicaram a atuação dos agentes públicos e, por conseguinte, afetou consideravelmente a transparência administrativa. Neste contexto macro de análise cabe destacar, por exemplo, que, quando, em uma campanha de imunização, a comunicação sobre a eficácia e a segurança das vacinas é filtrada por vieses ideológicos, as mensagens podem ser interpretadas de maneira errônea e podem ser rejeitadas por certos segmentos da população, dificultando a adesão à campanha e prejudicando a efetividade das políticas públicas voltadas à saúde.

Não se pode perder de vista que, embora os debates e as divergências de ideias sejam fundamentais para o avanço do conhecimento, quando se transformam em uma batalha de certezas infundadas, em vez de uma busca colaborativa pela verdade, esse potencial para evolução do conhecimento é drasticamente reduzido. E, de modo mais preciso, quando o diálogo é orientado pela desinformação, pela informação incorreta e pela má informação, entre outros desdobramentos possíveis (Wardle; Derakhshan, 2017), as pessoas não discutem sobre fatos ou evidências, mas sobre concepções errôneas.

Para o contexto de transparência, esses fatores — a polarização ideológica, a disseminação de desinformação e a manipulação das narrativas — fragilizam o potencial infocomunicacional das redes sociais digitais, tornando-as espaços de distorção da realidade e de desconfiança mútua.

No entanto, o potencial dessas redes como canais auxiliares da transparência administrativa é validado por Ferreira (2023), que analisa indicadores de qualidade de uso dessas plataformas. O autor discute cinco indicadores. O primeiro indicador, **comunicabilidade**, destaca a capacidade de interação das instituições públicas com os cidadãos, oferecendo meios alternativos de contato. O segundo indicador, **acessibilidade**, aborda a possibilidade de uso por pessoas com diferentes limitações, enquanto o de **usabilidade**, terceiro indicador, foca na criação de ambientes amigáveis e intuitivos. O quarto indicador, **confiabilidade**, avalia a segurança das informações e canais, e, por fim, o quinto, **transparência**, que analisa se as publicações abordam temas relacionados à gestão institucional, promovendo maior fiscalização e controle. Na Figura 4, que representa a página inicial da conta do Ministério da Saúde no *Instagram*, é possível destacar alguns dos critérios relacionados a esses indicadores.

Figura 4 – Exemplos de indicadores de qualidade de uso das redes sociais digitais



Fonte: Dados da pesquisa (2025).

Quando esses indicadores são comprometidos, o potencial das redes sociais digitais em democratizar o acesso à informação é prejudicado, afetando sua eficácia como canais de transparência administrativa, pois cada um deles desempenha um papel crucial na forma como os cidadãos interagem com a instituição e com as informações disponibilizadas. Se, por exemplo, a comunicação não for clara ou acessível, se a navegação for difícil ou se as informações forem imprecisas ou não confiáveis, isso cria barreiras para o público acessar e entender o conteúdo relevante. Sem a garantia de que as informações são acessíveis e confiáveis, as redes sociais digitais não conseguem efetivamente desempenhar sua função de fornecer um canal transparente e seguro, podendo se tornar um ambiente de desordem, enfraquecendo, assim, a transparência administrativa. Esses indicadores, portanto, avaliam a qualidade das redes sociais digitais enquanto canais de transparência institucional e são mobilizados aqui para corroborar a ideia de que essas plataformas atendem, ou têm o potencial de atender, mesmo que de forma parcial, às demandas infocomunicacionais de instituições públicas. O foco, aqui, não está em identificá-los individualmente, embora possam ser utilizados em análises mais aprofundadas, mas em evidenciar que, apesar de as redes sociais atenderem, em certa medida, às exigências de transparência, esse atendimento

pode ser comprometido por uma série de fatores que configuram essas plataformas como ambientes suscetíveis à desordem informacional.

6.1 A desordem da informação nas redes sociais digitais

As sequelas da polarização político-ideológica vêm persistindo ao longo dos anos e, frequentemente, têm polemizado quaisquer discursos relacionados à pandemia. Em outubro de 2023, por exemplo, o Ministério da Saúde informou que a imunização contra o coronavírus seria incorporada ao calendário vacinal do Programa Nacional de Imunizações (PNI), alcançando, portanto, crianças a partir de seis meses. O anúncio precedeu o início de uma campanha reiterando a importância da testagem, da vacinação e do tratamento, veiculada em canais de grande audiência como a TV aberta e as redes sociais digitais, levantando discussões antagonistas e oferecendo as condições favoráveis à criação e à propagação de *fake news*. A Figura 5 traz a primeira publicação do Ministério da Saúde no *Instagram* sobre o assunto, após o anúncio ser realizado oficialmente no Canal Gov³⁴.

Figura 5 – Anúncio sobre a inclusão da vacina da Covid-19 no PNI



Fonte: Conta do Ministério da Saúde no *Instagram* (2023).

³⁴Canal Gov é um canal de televisão governamental brasileiro com transmissões ao vivo e cobertura das ações do Poder Executivo Federal. A emissora, pertencente à Secretaria de Comunicação Social, é operada pela Empresa Brasil de Comunicação.

Na primeira semana, a publicação obteve mais de 2800 curtidas e mais de 1400 comentários, ratificando seu expressivo alcance. No entanto, é o conjunto de comentários que permite observar como se desenvolve uma polêmica, que contribui para promover o diálogo conflituoso no qual emerge e amplia a desordem em torno da informação disseminada. Então, ao considerar as redes sociais digitais com ambientes destinados à transparência administrativa, como fizera Ferreira (2023), é importante analisá-las a partir de seus elementos constitutivos. Com efeito, esta primeira parte da discussão prioriza a condição de sistema de informação das redes sociais digitais e foca nos fatores intrínsecos, a saber, o agente, a mensagem e o canal.

6.1.1 As redes sociais digitais como sistemas de informação: os agentes como elementos de desordem

Para estimar a dimensão das ações dos agentes, aqui na condição de receptores/intérpretes, foi preciso analisar os diálogos deixados nas publicações, no campo destinado a este fim, conforme destacado na Figura 5. Aqui, o estudo sobre interações conflituosas e violência verbal nas redes sociais de Cabral e Lima (2018) e o estudo sobre as estratégias de validação do discurso de Van Leeuwen (2007) são mobilizados.

Por questões éticas, como explicitado na seção anterior, os diálogos foram transcritos sem a identificação dos emissores. A distinção entre os usuários foi assegurada com o uso da letra “R” (receptores) associada a um número atribuído de forma sequencial crescente (1,2,3...), seguindo a ordem dos comentários deixados em cada publicação. Alerta-se que a sequência numérica é reiniciada a cada publicação analisada.

R1 – E criança é grupo de risco? Mostrem dados, por favor, de testes positivos e óbitos por COVID-19 na infância.

R2 – R1, nunca foi grupo de risco.... nem na pandemia! Até usaram cti pediátrico para adultos no auge da covid!

R3 – R1, pelos números é mais fácil uma criança morrer engasgada do que de covid!!! Há outras intenções por traz disso com ctz.

R4 – R1, desde quando vacina tem que ser pra grupo de risco? Você já estudou epidemiologia?

R5 – R4, eu estaria preocupada com suas pacientes que devem ser orientadas a tomar essa v@cina estando gestantes. Vc é médico novo, certamente não tem experiência suficiente para opinar 😊 O amigo ali de cima te da um baile! Acho que vc que deveria estudar mais sobre o que vc sugeriu, pq não sabe sobre a incidência dos casos (muitos omitidos) depois de tomarem a dose. Ahhh, depois você explica sobre proteína S em vacinas de RNA... 🤪 vc tem que ter embasamento querido.

R4 – R5, não me baseio em opinião de especialista, me baseio em grandes estudos e recomendações de diversas sociedades. Você é livre pra seguir os charlatões que quiser 🤪

R5 – R4, quais grandes estudos e recomendações? Cite, pro gentileza 😊 vou até fazer uma pipoca 😊

R4 – R5, <https://portaldeboaspraticas.iff.fiocruz.br/atencao-crianca/sbim-sbp-e-sbi-alertam-que-vacinas-covid-19-em-criancas-sao-uma-questao-prioritaria-de-saude-publica-no-brasil/>

R4 – R5, <https://www.sbp.com.br/especiais/pediatrica-para-familias/vacinas/vacinas-covid-19-em-criancas-e-adolescentes/>.

R4 – R5, agora me mostra aí seu embasamento.

R1 – R4, vc é colega médico e começou questionando se estudei epidemiologia. Não me conhece em nada, nem tem obrigação. Questionei a indicação, basta ler a legítima pergunta que fiz. Não estou repetindo indicações da SBP ou Instituto Fernandes Figueira (onde meu tio, Agnaldo Marques, foi pediatra e diretor por anos). Essas fontes replicaram a indicação do MS. Os grupos de pediatras que pertenço fazem o mesmo questionamento, ainda sem resposta. Foram estes questionamentos que fizeram incluir a coronavac a partir de 5 anos, não a Pfizer. Charlatão? Acho que não. A maioria dos meus colegas seriam com seu pensamento e falta de polidez ao se manifestar. Ao invés de repostar a recomendação das instituições, que tem por obrigação manifestar a posição do MS, responda com epidemiologia e estatística a inclusão nesta faixa etária com dados. Consegue? Caso contrário, encerro aqui minha fala. Não ofendi vc, nem vou.

R6 – Deixem as nossas crianças em paz! Conheço crianças de 6, 7 anos com quadros de taquicardia "inexplicáveis". Maus súbitos aumentaram consideravelmente em adultos e crianças no Brasil todo. Sobre isso ninguém fala neh.

R7 – Nossos filhos não são ratos de laboratório. Não serão cobaias. Olhem o tanto de casos de embolia, trombose, infarto e morte súbita crescendo entre crianças, e jovens 😢 😢

R8 – Falem sobre os efeitos colaterais. Estão danificando o sistema imunológico das crianças.

R9 – R8, das crianças e adultos tbm.

R4 – R9, você diz isso baseado em ciência ou grupo de whatsapp?

R8 – R4, alguma coisa contra msg em grupos de WhatsApp??? Você é daqueles negacionistas? Que negam o tratamento preventivo? Nega a imunidade pelo contágio?? Eu estou me informando por médicos com títulos e com compromisso com a declaração de Hipócrates. Qual o crm dessa senhora que está falando?? Essa senhora faz parte de um governo assumidamente comunista. Que dá o nosso dinheiro à ditaduras. Que tem um presidente perdulário que gasta sem medo de ser feliz. Faz uma coisa toma você as 20 doses e não encha o saco dos outros.

R4 – R8, kkkk me mostra o seu embasamento científico sobre o "tratamento precoce". Os médicos que você segue não são médicos, são pajés viu, título não é embasamento científico.

R10 – Irão criar uma suspeita, suspeição enorme da população com o PNI!!! Jogar na mesma categoria Vacinas Consagradas (que DEVEM estar no PNI) e experimentos (alguns genéticos, mRNA) ... ENORME ERRO! Vão criar aversão contra Vacina contra sarampo, rubéola, paralisia infantil, gripe... E o consequente aumento nos registros dessas doenças!!! TODAS AS PESSOAS DEVEM ESTAR ATENTAS ❤ (Instagram, 2023).

Os comentários transcritos acima ilustram a clara distinção entre o grupo de pessoas favoráveis à vacinação de crianças e o grupo de pessoas contrárias a isso. As discussões sobre essa questão específica versam, basicamente, sobre a necessidade ou não de vacinar a fração que não pertence ao grupo de risco e sobre os efeitos da vacina a longo prazo em organismos prematuros, ainda em desenvolvimento e, portanto, mais vulneráveis aos efeitos colaterais do imunizante. De fato, desde que a pandemia fora controlada e os riscos iminentes do contágio foram amenizados, a (des)confiança acerca da vacina está entre os temas mais discutidos nas

redes sociais (Pereira; Marques-Neto, 2021), especialmente, quando se trata da (in)existência de efeitos colaterais graves e de sequelas futuras, tanto em crianças quanto em adultos.

Muitas das discussões contrárias ao uso do imunizante são embasadas no fato de que, ao contrário do que aconteceu com o desenvolvimento de outras vacinas, não houve tempo hábil para se ter uma ampla noção dos seus efeitos a longo prazo, comuns em quaisquer tipos de medicamentos. As objeções, aparentemente plausíveis, não consideram, por exemplo, que se vive em tempos modernos, com novos recursos onde resultados de anos podem ser obtidos numa janela de tempo menor. Realmente não se tinha, ou ainda não se tem, informações mais precisas verificadas sobre esses efeitos, porém, ao que tudo indica, os riscos de sequelas ou de morte pelo não uso da vacina eram maiores (Brasil, 2024a).

Um fato crítico é que grande parte dos que não defenderam o uso da vacina indicava ou apoiava o uso de tratamentos alternativos que também não foram testados contra a doença em questão. Como ocorreu com o uso da Cloroquina – indicada para tratar doenças como lúpus eritematoso, artrite reumatoide e juvenil, doenças fotossensíveis e malária –, que foi amplamente aceito para o tratamento da Covid-19, tendo como principal alegação favorável o fato de que, por estar há muito tempo em uso, já se sabia de seus efeitos no organismo humano. Porém, nesse caso, alguns fatores importantes foram ignorados como, por exemplo, os riscos do medicamento em um corpo infectado pelo novo vírus ou as consequências da confiança em um medicamento ineficaz, que conduz o pseudotratamento e, portanto, vulnerabiliza o usuário. Em 2024, sua ineficácia foi comprovada, o que levantou mais discussões antagonistas, reforçando que a bipolaridade impulsionada no início da pandemia persiste.

Com isso, pretende-se mostrar que, em muitas discussões nas redes sociais digitais, os interlocutores não se servem de argumentos técnico-científicos com indicação de fontes, o que condiciona os discursos contraditórios, fragiliza os embates argumentativos e, consequentemente, conduz o desarranjo no fluxo informacional. Como exemplo, tem-se o trecho: “pelos números é mais fácil uma criança morrer engasgada do que de covid!!!”, em que R3 faz uma vaga alusão à existência de dados que corroboram sua fala, fazendo um claro apelo à estratégia de racionalização descrita por Van Leeuwen (2007). O mesmo acontece quando R7 fala “Olhem o tanto de casos de embolia, trombose, infarto e morte súbita crescendo entre crianças, e jovens” e quando R6 diz que “Maus súbitos aumentaram consideravelmente em adultos e crianças no Brasil todo”. Em vez de apresentar dados ou estudos concretos, R6 recorre à mitopoiesis de Van Leeuwen (2007), tentando comprovar sua

afirmação a partir de uma experiência própria: “Conheço crianças de 6, 7 anos com quadros de taquicardia ‘inexplicáveis’”.

Por outro lado, mesmo quando cede à provocação de R5 e disponibiliza *links* com as principais recomendações respaldadas por entidades peritas, R4 é descredibilizado por R1 por apenas replicar um consenso amplo, sem apresentar estudos mais concretos e precisos para o caso em tela. Complementarmente, nesta outra fala: “kkkk me mostra o seu embasamento científico sobre o ‘tratamento precoce’. Os médicos que você segue não são médicos, são pajés viu, título não é embasamento científico”, R4, recorrendo à estratégia de avaliação moral (Van Leeuwen, 2007), ao mesmo tempo em que cobra fundamentos científicos do usuário R8, tenta desacreditá-lo ao desqualificar de forma infundada suas possíveis fontes, antes mesmo que ele manifeste quaisquer reações à suas provocações.

Deve-se mencionar também que alguns usuários, como R1 e R4, podem ser facilmente identificados como profissionais da área da saúde, através das informações que disponibilizam em suas contas. Mesmo quando não são especialistas, esse grau de instrução, no contexto em questão e aos olhos dos menos avisados, dá ao profissional o *status* de perito, o que confere algum grau de credibilidade ao conteúdo que dissemina. Essa também é uma forma de manifestação da estratégia de autorização de Van Leeuwen (2007), que recorre à condição de especialista.

Ao falar sobre interações conflituosas nas redes sociais digitais, Cabral e Guaranha (2021) percebem que, em muitos casos, essa pálida referência a estudos científicos, a pareceres de especialistas, entre outras construções, costuma se apropriar de argumentos pseudocientíficos ou supostamente científicos para desconstruir o próprio conhecimento científico. Para os autores, ainda que os interlocutores estejam certos, acabam prestando pouco serviço às suas causas, pois, nesses casos, encontram-se movidos pela paixão.

Vale ressaltar que a falta de embasamento científico começa na própria postagem, representando uma falha, intencional ou não, do agente criador/produtor. O texto descritivo da publicação, que poderia, pelo menos, indicar fontes de dados e de informações, não faz quaisquer referências a esse tipo de suporte; e o discurso de quase um minuto da ministra Nísia Trindade, que não faz mais que seu papel de anunciar novidades relacionadas à vacina, em termos de embasamento científico, apenas recomenda que a população busque informações no portal do Ministério da Saúde e nas Unidades Básicas de Saúde (UBS).

Na falta de argumentos mais plausíveis e/ou fundamentados técnico-científicos, muitos usuários recorrem ao discurso ofensivo, para enfraquecer o seu oponente e, consequentemente, reivindicar credibilidade para suas causas. Trata-se da “[...] liberdade de

expressão que dá azo ao discurso de ódio” (Bezerra, 2024, p. 15), e é aqui que a dicotomia de ideias, que poderia convergir para o diálogo construtivo e o para bem comum, assume um caráter de desordem, perpetuando ciclos de divisão e de conflito.

No trecho transcrito, as marcas de agressividade são evidentes nas falas de R8 e R4, as quais refletem o uso de impolidez e violência verbal, conforme descrito por Cabral e Lima (2018). Quando R8 questiona se R4 é um “daqueles negacionistas” que supostamente apoia um “governo perdulári0” e uma ministra desqualificada, ela recorre a termos que não apenas expressam discordância, mas também visam atacar o caráter e a credibilidade do interlocutor de forma direta e agressiva. A pergunta “Qual o crm dessa senhora que está falando??”, além de questionar de maneira despectiva a autoridade da pessoa mencionada, reforça a ideia de desqualificação. Esse tipo de discurso reflete a polarização e a intensificação dos debates típicos das redes sociais, como explicam Cabral e Lima (2018), criando um ambiente propício à violência verbal. Já a utilização do termo “pajés” por R4, ao se referir aos médicos que R8 segue, é um exemplo de impolidez clara, pois se trata de uma expressão pejorativa que visa diminuir, humilhar e ridicularizar a figura dos profissionais mencionados. Esses atos de agressão verbal não são apenas discordâncias, mas formas de desqualificação que distorcem o contexto convencional das palavras para provocar desconforto no interlocutor, gerando, assim, um ambiente de comunicação conflituoso e impessoal.

Essa agressividade verbal não é apenas uma tentativa de descredibilizar o oponente, mas também reflete uma dinâmica de negacionismo, que, como Bezerra (2024) aponta, não deve ser compreendida como fruto da ignorância, mas como uma ação intencional que contribui para a disseminação de desinformação. Essa interação revela como o ataque pessoal e o desprezo pelo conhecimento especializado perpetuam a desinformação e a polarização.

Além destes exemplos, outros trechos da discussão, ocultados pela plataforma, podem ser usados para ilustrar formas mais agressivas de violência verbal:

R11 – Vocês são loucos! Esses produtos estão em testes ainda! Esse governo genocida quer impor produtos experimentais!

R12 – Vai tomar no c% de vcs! Aqui não! Meus filhos não serão nuncaaaa cobaias de vcs! Seus perturbados doentes!

R13 – Governo genocida!

R14 – Tomara que bastante petistas sejam vacinados! Apesar de que ret4rdado e estrada de chão nunca acabam, e sabemos que eleição não se ganha, eleição se toma! Porém o problema da previdência será sanado.

R15 – Vagabunda

R16 - @nisiatrindadelima sua retardada! Na Europa está proibido inocular as pessoas com esse lixo experimental e milhares estão entrando contra a Pfizer e estão GANHANDO! Deixa de ser débil mental! A partir de 2024 vamos acionar a Sra por cada efeito colateral e óbito ocasionados por esses experimentos!! (Instagram, 2023).

Apesar de terem sido ocultadas pela plataforma, esse conteúdo pode ser acessado no final do campo destinado aos comentários, mostrando que os filtros não são uma barreira tão eficaz para o discurso ofensivo. Então, no trecho transscrito é possível notar que a discussão sobre tomar ou não a vacina também possui um viés político-partidário. Frases como “Esse governo genocida quer impor produtos experimentais!”, “Governo genocida!”, “Tomara que bastante petistas sejam vacinados!”, claramente proferidas por não apoiadores do governo em exercício, descrevem o embate por meio de uma equação simplificada, porém não absoluta: um dos polos, ocupado por pessoas da direita³⁵, notoriamente aversas ao uso da vacina contra a Covid-19, especialmente por menores, alimentando teorias da conspiração e desconfiança, o que tem contribuído para divisões significativas na sociedade quanto à eficácia e à segurança do imunizante. O outro polo é ocupado por esquerdistas³⁶ que se destacam por sua posição favorável à vacina e defendem amplamente sua importância na contenção da pandemia e na proteção da saúde pública.

Embora, em algum momento, o medo generalizado tenha alterado os eixos da polarização, tornando as conexões identitárias de cada grupo mais maleáveis e, consequentemente, aproximando os pólos antes extremados (Pereira; Medeiros; Bertholini, 2020), isso não foi suficiente para diluir as diferenças e inibir seus efeitos na sociedade.

É importante destacar, ainda, que a prevalência de emoções e de crenças pessoais sobre fatos objetivos, as intenções de manipulação da informação, a desvalorização do conhecimento científico, e, entre outros, os discursos de ódios, notados nas falas transcritas, são sintomas do fenômeno da pós-verdade (Araújo, 2020; Pereira, 2020), portanto, tornam mais difícil encontrar um terreno comum para discussões. Com isso, o espaço para o entendimento mútuo e a resolução de conflitos se torna limitado, resultando em um ambiente social mais fragmentado e conflituoso. O fato é que a divergência de posicionamentos resiste e a presença do discurso agressivo aliado à falta de fundamentos científicos revelaram o seu lado mais perverso, fortalecendo um cenário de desinformação que tem refletido não apenas nas políticas de saúde pública, mas na dinâmica social e nas discussões sobre o enfrentamento da crise sanitária.

É certo que a rede social digital é um campo informal, quase desprovido de filtros, e, portanto, não o mais apropriado para discursos com base científica. Porém, tendo como

³⁵ Termo geralmente associado a indivíduos que defendem valores como a liberdade econômica, a preservação de tradições e a redução da intervenção estatal, podendo ser mais céticos em relação a políticas públicas.

³⁶ Termo normalmente associado a indivíduos que promovem a igualdade social, a justiça econômica e uma maior intervenção do Estado.

referência as reivindicações dos usuários expressas nos comentários, parece que, nesse tipo de situação, o crivo científico é necessário, tendo em vista que a falta dele resulta em deficiência do serviço informacional. Mesmo que os limites da plataforma não encorajem o uso de discursos mais complexos, nada impede que seus gestores, no exercício da proatividade, antecipem as necessidades dos usuários e indiquem fontes complementares e seguras de informação.

Curiosamente, uma consequência negativa desse embate, que se inicia infundado e se desenvolve sob a insolência e a presunção, é prevista na fala de R10, quando afirma que “Jogar na mesma categoria Vacinas Consagradas [...] e experimentos” vai gerar “suspeição enorme da população com o PNI”, promovendo a aversão a outras vacinas como a do “sarampo, rubéola, paralisia infantil, gripes... E o consequente aumento nos registros dessas doenças!!!”. A afirmação de R10, que também não foi fundamentada, expressa uma preocupação que pode ser a de muitos, o que justifica, em parte, o aumento da desconfiança e a ampla aversão à nova vacina. Nesse tipo de caso, cabe a intervenção dos gestores do canal para tentar frear esse tipo de desconfiança – lembrando que tal sentimento poderia ser menos expressivo, caso a postagem tivesse apresentado, desde o início, sua base científica.

Com as bases estabelecidas, a desordem informacional se tornou inevitável. A alta capilaridade das redes sociais digitais alastrou esses focos e garantiu seu elevado e progressivo alcance em pouco tempo. Ocorre que, no mesmo dia em que o Ministério da Saúde anunciou em seu perfil no *Instagram* a inclusão da vacina contra a Covid-19 no PNI, outras contas reagiram à notícia, seja replicando a informação, ou elogiando ou criticando a iniciativa, revelando a alta atividade do agente distribuidor. A Figura 6 representa a dinâmica da desordem da informação em torno de uma postagem, a partir do conjunto de publicações relacionadas àquela do Ministério da Saúde recuperadas com a ajuda do *CrowdTangle* a partir da combinação dos termos “vacina”, “covid-19”, “ministério da saúde” e “PNI”.

Figura 6 – Reações ao anúncio de inclusão da vacina contra a Covid-19 no PNI



Fonte: *Instagram* (2023).

A reação à postagem do Ministério da Saúde foi diversificada, envolvendo diferentes tipos de contas, incluindo contas pessoais, governamentais, de criadores de conteúdo etc., distribuídas em diversos segmentos como política, saúde e bem-estar, e turismo e comércio, entre outros. A atividade dos receptores e dos distribuidores de mensagens não apenas contribui para a disseminação das intenções dos criadores de conteúdo, sejam elas positivas ou negativas, mas também pode desvirtuá-las, resultando, conforme Wardle e Derakhshan, (2017), em um processo crescente de desinformação. Essa dinâmica é influenciada pelo nível de expertise e pelas motivações dos agentes que interpretam e que compartilham as informações, o que reforça a suscetibilidade das redes sociais digitais à desordem informacional. Esse fenômeno pode ser constatado aqui, mas a atuação dos agentes que criam e que modificam a mensagem tenha sido melhor ilustrada, a seguir, ao discutir este elemento específico.

Nestes achados científicos, consta-se, em síntese, que essa diversidade de vozes e de interesses, além de refletir a ampla repercussão da notícia, com publicações alcançando números superiores a 35 mil curtidas e 8 mil comentários, motiva a construção de conteúdos mais elaborados, pensados de acordo com cada nicho.

6.1.2 As redes sociais digitais como sistemas de informação: a mensagem como elemento de desordem

A segunda parte da discussão foca, então, na mensagem, produto dos anseios de seus agentes emissores e daqueles que as modificam. Parte-se da publicação veiculada simultaneamente nas contas do Portal R7³⁷ e do Jornal da Record³⁸, conforme Figura 7.

Figura 7 – Reação ao anúncio de inclusão da vacina contra a Covid-19 no PNI



Fonte: Contas do Portal R7 e do Jornal da Record no *Instagram* (2023).

É importante observar que nesse caso o anúncio é apresentado com um tom de hostilidade, pois enfatiza a questão da “obrigatoriedade” e fala sobre possíveis punições em casos de descumprimento. Até o momento da coleta de dados, a postagem já tinha registrado mais de 62.500 curtidas e mais de 15.600 comentários. O embate discursivo entre o grupo favorável e o contrário foi inevitável:

R1 – Isso é uma afronta à dignidade da criança. Uma vacina recente e sem eficácia comprovada. Quantas crianças sofrerão as mais diversas reações, até mesmo a morte, para vocês acordarem?

³⁷ O Portal R7 é um site de notícias brasileiro que se destaca por trazer informações atualizadas sobre os principais acontecimentos do Brasil e do mundo, oferecendo conteúdos sobre política, economia, esportes, entretenimento e saúde.

³⁸ O Jornal da Record é um dos principais noticiários brasileiros. Ele apresenta notícias nacionais e internacionais, abordando temas diversos como política, economia, cultura e esportes.

R2 – R1, recente sim, sem eficácia nunca.... vc é advogado não médico.
 R3 – R1, o bolsonarismo cria pessoas ruins e alienadas. Vai tomar sua Cloroquina "dotô".
 R4 – ACORDEM pais não deixem seus filhos serem cobaias de experiências genéticas! Por favor, para o bem de TODOS, não tomem mais vacinas, é o meio, através do medo, que utilizam para o mal da humanidade! 🙏🔥
 R5 – R4, VACINAS SALVAM VIDAS!!!! não querer tomar é um direito seu, agora abrir a boca e falar esse tanto de asneira era melhor ficar calado.
 R4 – R5, direito teu tomar, mas direito meu tb não querer! Obrigação só devemos a Deus 🙏 (Instagram, 2023).

Figura 8 – Publicação compartilhada com alterações



Fonte: Conta do senador Magno Malta no *Instagram* (2023).

A discussão continua seguindo os mesmos padrões daquela mostrada no exemplo anterior, caracterizada pelos discursos infundados, de violência verbal, de verdades e inverdades etc., criando um verdadeiro espaço de desordem. Contudo, nestes achados científicos, além de se analisar a mensagem como elemento de desordem, busca-se evidenciar suas ramificações. Nessa perspectiva, constou-se que a postagem foi replicada em diversas outras contas, pessoais e institucionais. Alguns, apenas repostaram a notícia, sem alterar sua forma e conteúdo, outros, porém, tiraram-na de seu contexto ou incluíram opiniões particulares, como pode ser observado na Figura 8.

A publicação foi veiculada na conta pessoal do senador Magno Malta, que possui mais de dois milhões de seguidores. Ao texto de caráter informativo, o senador acrescenta: “No entanto, surgem perguntas sobre a consideração das estatísticas relacionadas aos efeitos adversos dessas vacinas nas crianças. Qual a justificativa para tornar essa vacinação obrigatória?”. O questionamento, quando associado à sua outra fala - “Mais uma do Ministério da Saúde” -, faz parecer que o referido órgão tem agido de forma imprudente. Por sua condição de senador e líder populista, a estratégia de autorização (Van Leeuwen, 2007) é a base de validação de seu discurso que alcançou mais de 12.500 curtidas e mais de 3.800 comentários. Apesar de alguns comentários terem expressado a desaprovação de usuários, o elevado número de curtidas mostra que o líder tem muitos apoiadores coniventes com o seu posicionamento. É importante ressaltar que, além de trazer a mesma imagem e a mesma “chamada” usadas na publicação do Portal R7, a publicação do senador usa a logo oficial desse canal. Ainda que os *links* tenham sido usados para identificar a fonte da informação, deve-se considerar que eles transferem maior credibilidade à publicação do senador, pois faz parecer que o referido portal apoia sua posição, mesmo que essa parceria não exista. É esse tipo de construção que estabelece as ligações entre as publicações.

No contexto das dinâmicas de desinformação, a postagem realizada pelo senador exemplifica a afirmação de Araújo *et al.* (2024) de que as informações de saúde, ao serem compartilhadas em plataformas digitais, ganham maior poder de convencimento devido à sua construção estratégica. A ampla replicação da publicação, acompanhada por dúvidas, questionamentos e tentativas de manipulação, se insere nas dimensões informacional, cultural e tecnológica, que impactam diretamente a recepção dessas informações. Na dimensão cultural, como destacado por Araújo *et al.* (2024), a *fake news* sobre saúde ganha credibilidade dentro de um cenário comunitário de compartilhamento, onde a pessoa que repassa a informação falsa acredita genuinamente na sua veracidade. O senador, reforça-se, ao se utilizar da sua posição de liderança populista e incorporar estratégias de validação do discurso, transfere maior credibilidade ao seu posicionamento, o que contribui para a amplificação dessa desinformação.

Os exemplos apresentados nas Figuras 7 e 8 também ilustram as ramificações da desordem à luz do efeito bolha, evidenciando como a filtragem seletiva de informações amplifica a polarização das opiniões (Bruns, 2019; Castro, 2020). É preciso admitir, aqui, que grande parte das opiniões contrárias vem de pessoas alheias ao grupo. Quando o Portal R7 e o Jornal da Record veicularam a notícia, o alcance não se restringiu apenas aos seus apoiadores, mas alcançou indivíduos de diversos outros grupos. O senador, então, que compartilhou a

publicação, precisou ajustar a narrativa para ressoar mais efetivamente com seu próprio grupo de apoiadores. Esse processo revela um cenário de desordem informacional, onde a ausência de uma abordagem construtiva e orientada ao consenso é evidente, impactando diretamente no processo de transparência administrativa projetada pela postagem inicial do Ministério da Saúde. Em vez disso, observa-se uma tentativa de desacreditar os opositores e de estabelecer uma posição de superioridade, o que compromete a capacidade que os debates têm de promover transformações significativas e crescimento. Isso não significa, entretanto, que toda opinião contrária vem de um não apoiador, pois as divergências podem surgir dentro do próprio grupo de apoio, mas mostra que opiniões contrárias, quando não visam a um propósito construtivo, tendem a alimentar as bolhas e uma cadeia de desordem da informação.

Nestes achados, contata-se como a filtragem seletiva de opiniões e a polarização se intensificam nas redes sociais digitais, onde os indivíduos, ao interagir e compartilhar informações, frequentemente reforçam suas próprias visões. No entanto, os usuários têm o potencial de mudar essa dinâmica. O contato com outros usuários pode, ao menos, incentivar a reflexão crítica e a abertura para opiniões divergentes, o que é essencial para a construção de um espaço de debate mais equilibrado e inclusivo.

São situações como essa que permitem questionar se os fenômenos da câmara de eco e do filtro-bolha ocorrem sempre de maneira absoluta e inevitável, ainda que sob o domínio da lógica algorítmica (Bruns, 2019; Castro, 2020). Mesmo estando em suas “bolhas de conhecimento”, indivíduos de um determinado grupo, cedo ou tarde, entram em contato com opiniões divergentes, especialmente no ambiente das redes sociais digitais que possui um intenso fluxo de informações. A escolha de alimentar ou não suas bolhas também é, portanto, uma responsabilidade dos usuários, que podem optar por buscar diversidade de opiniões ou permanecer em um espaço homogêneo. Essa dinâmica é fundamental para entender a complexidade da apropriação e do uso de informações nessas redes sociais.

No início de 2024, momento em que a decisão anunciada pelo Ministério da Saúde entra em vigor, o mesmo líder, Senador Magno Malta, reforça sua aversão ao uso da vacina por menores, conforme Figura 9. Esta nova publicação do senador, que registrou mais de 87.000 curtidas e mais de 15.000 comentários, representa uma forma de boicote através da manipulação, além de contribuir para a manutenção da parcela de desordem informacional decorrente de sua atuação.

Figura 9 – Reação contrária à inclusão da vacina contra a Covid-19 no PNI



Fonte: Conta do senador Magno Malta no *Instagram* (2024).

As ramificações da desordem, agora, vão além da reprodução de uma determinada publicação, ou de quaisquer de seus recursos textuais e imagéticos, de forma desvirtuada. Com o exemplo da Figura 9, percebe-se que o senador ratifica o seu repúdio sem fazer um *link* direto com aquela publicação (Figura 7), que inspirou o seu primeiro desabafo público (Figura 8), após o anúncio veiculado pelo Ministério da Saúde (Figura 5), mas recrutando o apoio de uma aliada potencial, a Revista Oeste³⁹, o que lhe garante maior probabilidade de engajamento. Isso mostra a faceta da desordem na qual os seus elementos são modificados, mas sem perder o elo, seja ele verdadeiro ou falso, com a ideia central. Neste caso em específico, o elemento “mensagem” foi novamente adaptado às necessidades e às intenções de seu agente, que claramente objetiva, com o respaldo de outros apoiadores, sabotar a campanha de vacinação de crianças.

Esse plano de sabotagem pode, inclusive, focar em tópicos específicos da notícia. As Figuras 10 e 12 ilustram estratégias de manipulação que podem ser categorizadas como uma distorção da verdade, ou seja, má-informação (Wardle; Derakhshan, 2017). Com efeito, a proposta de obrigatoriedade da vacinação infantil tem gerado intensa controvérsia nas redes sociais digitais e no cenário político, e um dos pontos mais polêmicos recai sobre as sanções

³⁹ A Revista Oeste é uma publicação brasileira voltada para o jornalismo e análises política, econômica, cultural etc. Ela é conhecida por sua linha editorial liberal e frequentemente critica o *establishment* político.

nos casos de descumprimento da medida que, conforme Figura 7, prevê a aplicação de multas e a perda de benefícios sociais.

A Figura 10, que apresenta uma publicação com um discurso aparentemente imparcial, mostra como uma enquete - “ Como você se sente sobre essa decisão governamental sobre a obrigatoriedade da vacina covid em crianças?” - pode ser conduzida por uma chamada que levanta dúvidas sobre “[...] o papel do Estado nas relações familiares!” e que coloca em xeque a autoridade e a “[...] vontade dos pais.”.

Figura 10 – Reação contrária à inclusão da vacina contra a Covid-19 no PNI



Fonte: Conta do canal Lackto no *Instagram* (2024).

A publicação, veiculada pelo canal Lackto⁴⁰, alcançou mais de 5400 curtidas e registrou mais de 2100 comentários que continuam estimulando a polêmica:

R1 – A criança não é propriedade dos pais? Nunca li tamanho absurdo.

R2 – R1, A criança é um ser individual, os pais têm a guarda, mas não são propriedade de ninguém, pois não são objetos. Você pode escolher tomar ou não a vacina, mas não pode negar o direito da criança. 

R3 – Pela enquete dá pra gente ver o porquê de tanta doença, como por exemplo o sarampo que havia sido erradicado no Brasil, retornou a ser um vírus de periculosidade às crianças. Concordo com a conselheira e com o ECA, direito à saúde e vida é isso, vacina é proteção, e negacionista tem que entender que ele não somente coloca a vida dos seus filhos em risco, como também uma população.

R4 – O povo falando que a vacina tá causando problemas cardíacos em crianças, mas ninguém coloca os estudos aqui pra que a gente possa conferir.

R5 – O conselho tutelar não consegue dar conta nem das crianças abandonadas pelos pais, quem dirá as que os pais irão defender com unhas e dentes! Ah, mas pq ser contra a vacina, se o calendário de vacinas tem outras vacinas? Porque, as outras já

⁴⁰ Trata-se de um canal de nicho focado na maternidade, que combina informação e comercialização. Ele oferece conteúdos educativos sobre a experiência materna, ao mesmo tempo em que promove produtos personalizados relacionados a esse universo.

existem há anos e sabemos que não causam efeitos graves, já a da COVID não, recém criada e com vários casos de crianças que tomaram e tiveram problemas cardíacos e vasculares. Meus filhos não nasceram para ser experimento de vacina, deem nos filhos de vocês e peçam a Deus pra não acontecer nada com eles, mas nos meus filhos ninguém vai dar essa vacina e pronto. Não dependo de nenhum benefício do governo para ser obrigada a dar, e acabou. Meu filho, minhas regras (Instagram, 2024).

Mais ainda, quando, através do *CrowdTangle*, buscou-se pela combinação dos termos “vacina”, “covid-19”, “pni” e “conselho tutelar”, constatou-se que a publicação foi amplamente compartilhada, conforme ilustra a Figura 11. É importante destacar aqui que alguns perfis que a compartilharam alcançaram maior engajamento que a publicação original. Isso ocorre quando contas ou usuários com mais seguidores, ou com um público mais engajado, compartilham o conteúdo, ampliando seu alcance e interação – mais curtidas, comentários e compartilhamento. Isso também tem uma relação direta com a estratégia de autorização discutida por Van Leeuwen (2007), que se refere à legitimação de uma mensagem por meio da referência a figuras de autoridade. No contexto das redes sociais digitais, quando perfis influentes ou figuras públicas compartilham uma publicação, isso confere a ela uma “autorização” implícita, aumentando sua credibilidade e, consequentemente, gerando um maior engajamento do que o conteúdo original. Assim, o compartilhamento por perfis com maior influência pode ser visto como uma forma de autorização, que potencializa o impacto da mensagem na rede social. Esse efeito é comum nas redes sociais digitais e demonstra como as repostagens podem potencializar e viralizar conteúdo.

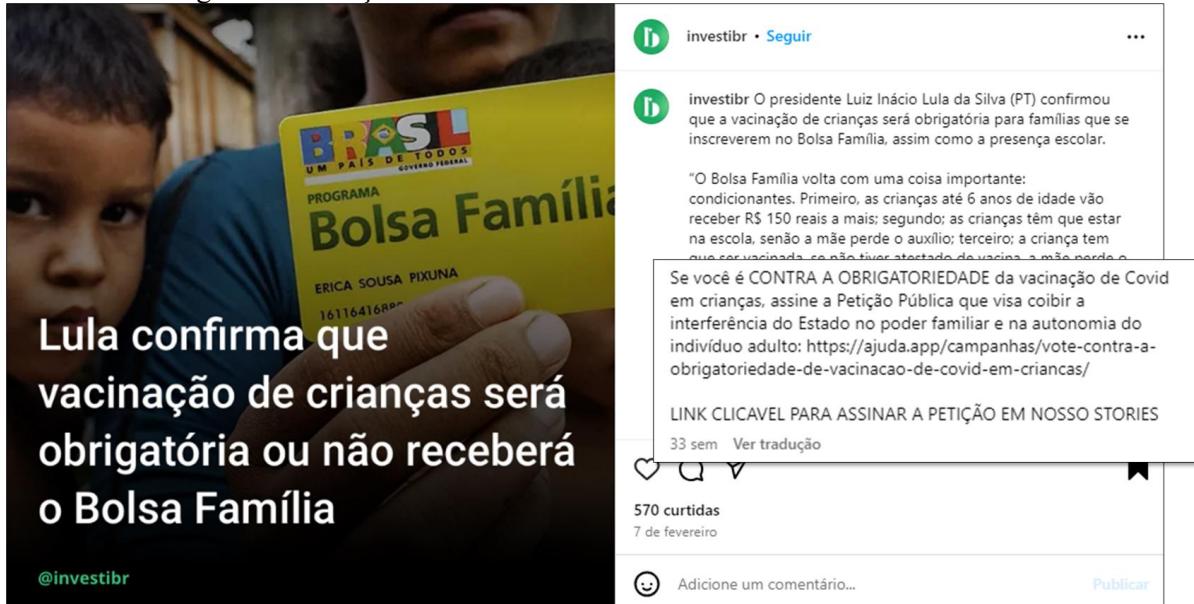
Figura 11 – Compartilhamento de publicação



Fonte: Instagram (2024).

Não se pode perder de vista que essa capilaridade quase imediata das redes sociais digitais poderia promover a disseminação de informações de maneira construtiva, contribuindo para a promoção da transparência administrativa do Governo Federal, no âmbito do Ministério da Saúde. No entanto, quando exploradas de maneira estratégica, essas redes sociais podem amplificar as divisões sociais e políticas, prejudicando a construção de um debate equilibrado e inclusivo. Esse fenômeno é favorecido não apenas pelas questões políticas e ideológicas que polarizam a sociedade, mas também por fatores econômicos e algorítmicos. As *Big Tech*, conforme discutido por Bezerra (2024), alimentam uma lógica de maximização dos lucros, onde o engajamento é priorizado em detrimento da qualidade da informação, criando bolhas de discurso que reforçam posições extremas. O capitalismo de vigilância, conforme Zuboff (2019), também contribui para essa dinâmica ao explorar dados pessoais dos usuários para personalizar conteúdos que geram mais cliques e, consequentemente, mais lucro, muitas vezes à custa da transparência e da veracidade das informações. Esse cenário que se constrói favorece a radicalização e a desinformação, gerando desordem, o que dificulta a construção de consensos e a implementação de políticas públicas eficazes, como as relacionadas à saúde pública. O outro exemplo que inclui a manipulação como fator de desordem está representado na Figura 12.

Figura 12 – Reação contrária à inclusão da vacina contra Covid-19 no PNI



Fonte: Conta do canal Investi Brasil no *Instagram* (2024).

A publicação foi veiculada pela Investi Brasil que busca informar sobre política, economia e tudo o que pode influenciar decisões de investimento, conforme relata na *bio* de sua conta no *Instagram*. Contudo, em vez de informar, por exemplo, sobre os impactos

positivos e negativos da vacinação infantil ou da perda do benefício social, o canal faz o seguinte apelo: “Se você é CONTRA A OBRIGATORIEDADE da vacinação de Covid em crianças, assine a Petição Pública que visa coibir a interferência do Estado no poder familiar e na autonomia do indivíduo adulto: <https://ajuda.app/campanhas/vote-contra-a-obrigatoriedade-de-vacinacao-de-covid-em-criancas/>”. Até o momento da coleta dos dados desta pesquisa, a Petição já tinha registrado 1408 assinaturas das 3000 que pretende alcançar, revelando seu poder de influenciar pessoas.

De modo geral, esse posicionamento contrário induz o indivíduo a acreditar que a vacinação infantil traz consequências negativas para a sociedade. Além disso, em outro trecho da publicação, a Investi Brasil também provoca pais e responsáveis a questionarem sua autonomia sobre suas crianças e diz que “O Governo é quem decide isso por você, embora a liberdade de consciência, convicção filosófica e intimidade, é garantida no art. 5º, incisos VI, VIII e X, da Constituição Federal.”. As razões por trás dessa manipulação não são totalmente claras, porém, é evidente que tal comportamento contribui para o fortalecimento de um cenário de desinformação.

Esse tipo de persuasão se torna mais agressivo quando endossado por força legal. No início de 2024, especialmente no estado de Santa Catarina, muitos prefeitos emitiram decretos que dispensaram a exigência da vacina contra a Covid-19 para matrículas e rematrículas na rede pública de ensino. Rapidamente o assunto passou a ser amplamente comentado nas redes sociais digitais. A busca no *CrowdTangle* usando a combinação dos termos “vacina” “covid-19” “decreto” e “matrícula” mostra isso, conforme Figuras 13, 14, 15 e 16.

Figura 13 – Reação contrária à inclusão da vacina contra Covid-19 no PNI

Fonte: Conta do Jornal Razão no *Instagram* (2024).

Com a publicação, o Jornal Razão⁴¹ mostrou-se contrário à vacinação de crianças contra a Covid-19 por apoiar a decisão do prefeito de Blumenau de permitir que pais matriculem seus filhos nas escolas municipais sem a comprovação de vacinação. Essa medida sugere uma posição favorável à liberdade dos pais em decidir sobre a vacinação de seus filhos, indicando uma crítica às políticas do governo que incentivam a vacinação. Além disso, a postura do jornal pode refletir uma visão que prioriza a autonomia dos responsáveis sobre a vacinação, desconsiderando as recomendações de saúde pública que buscam proteger a população infantil. Agora, os debates sobre a obrigatoriedade de vacinação, além de resgatar tópicos relacionados à discricionariedade do poder público, focam na atuação do Poder Judiciário e dos agentes de fiscalização.

Figura 14 – Reação favorável à inclusão da vacina contra Covid-19 no PNI



Fonte: Conta do Informe Blumenau no *Instagram* (2024).

A publicação (Figura 14), veiculada pelo canal de notícias Informe Blumenau⁴², fala sobre a nota emitida pelo Ministério Público de Santa Catarina (MPSC), afirmando que os “[...] decretos municipais que excluem a vacina contra Covid-19 do rol de vacinas obrigatórias são inconstitucionais, por afrontarem as legislações estadual e federal, além de contrariar tese fixada pelo Supremo Tribunal Federal (STF)”.

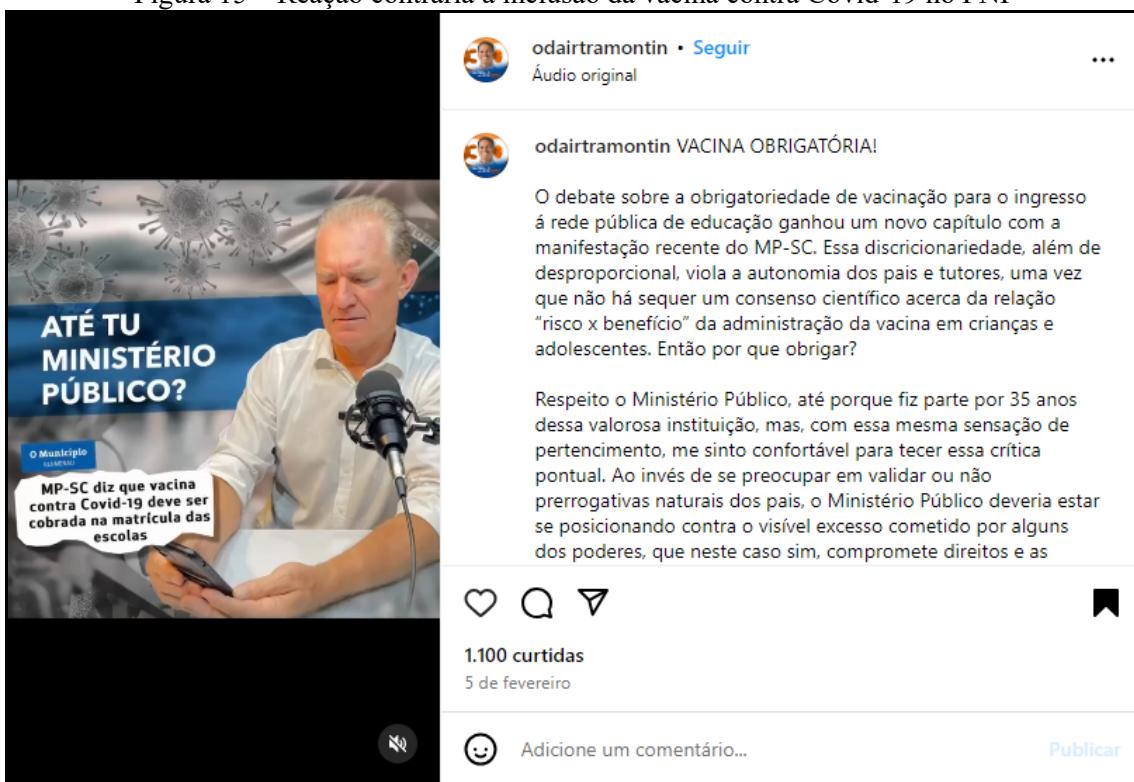
⁴¹ O Jornal Razão é um tradicional veículo de comunicação da região do Vale do Rio Tijucas e Costa Esmeralda, regiões localizadas no estado de Santa Catarina, Brasil.

⁴² O Informe Blumenau é um portal de conteúdo multimídia que oferece notícias diárias sobre a cidade, o Brasil e o mundo, com foco em uma abordagem contextualizada. Busca promover um ambiente plural e democrático para discussões sobre temas do cotidiano, abrindo espaço para opiniões de representantes de diversos setores.

A situação destaca a importância das transparências na Administração Pública, principalmente em políticas de saúde. Baseada, em especial, nos princípios da legalidade e da publicidade, a transparência é essencial para garantir que as ações governamentais sejam claras, acessíveis e em conformidade com a legislação.

A legalidade exige que todas as decisões sejam tomadas de acordo com as normas e regulamentos estabelecidos, como se observa na crítica do Ministério Público de Santa Catarina sobre a constitucionalidade daquele decreto municipal. Já a publicidade assegura que as informações relacionadas a essas decisões sejam amplamente divulgadas, permitindo que a sociedade compreenda as motivações e as implicações de políticas como a obrigatoriedade da vacinação (Brasil, [2016]). Neste caso, o princípio da legalidade foi ferido, pois a decisão tomada não estava em conformidade com as normas e regulamentos estabelecidos. No entanto, foi o princípio da publicidade que possibilitou a correção desse erro, ao assegurar a transparência, que permitiu que a sociedade e os agentes de fiscalização tomassem conhecimento da falha e pressionasse para a devida retificação, reforçando a importância do controle e da responsabilidade na gestão pública. A falta de transparência desses processos pode gerar desconfiança, polarização e dificuldades na adesão a políticas públicas, como visto na polêmica em torno da vacinação infantil. Além de aprovações, a ação do órgão fiscalizador suscitou críticas, conforme pode ser observado na Figura 15.

Figura 15 – Reação contrária à inclusão da vacina contra Covid-19 no PNI



Fonte: Conta de Odair Tramontin no *Instagram* (2024).

No exemplo (Figura 15), Odair Tramontin, promotor de justiça aposentado e pré-candidato a prefeito de Blumenau, desaprova a posição do MPSC, instituição na qual atuou durante 35 anos. Para ele, “Essa discricionariedade, além de desproporcional, viola a autonomia dos pais e tutores, uma vez que não há sequer um consenso científico acerca da relação “risco x benefício” da administração da vacina em crianças e adolescentes.” e complementa sugerindo que “Ao invés de se preocupar em validar ou não prerrogativas naturais dos pais, o Ministério Público deveria estar se posicionando contra o visível excesso cometido por alguns dos poderes, que neste caso, compromete direitos e as estruturas de freios e contrapesos da nossa República”.

A posição de Odair Tramontin reflete, de maneira mais clara, duas estratégias discursivas abordadas por Van Leeuwen (2007): a autorização e a avaliação moral. A autorização está presente quando Tramontin legitima sua opinião com base em sua trajetória no Ministério Público e em sua posição de pré-candidato a prefeito de Blumenau, figuras de autoridade que conferem credibilidade ao seu discurso. A avaliação moral se manifesta quando Tramontin se refere à autonomia dos pais e tutores, um valor culturalmente reconhecido, apelando para a tradição de respeito à liberdade familiar como um princípio fundamental. Esse valor é usado para legitimar sua crítica ao Ministério Público, associando-a a uma violação dos direitos individuais. O mesmo ocorre quando ele fala sobre o “visível excesso” de poder de certos órgãos, fazendo uma avaliação moral carregada de senso comum que, novamente, conecta a ação do Ministério Público à transgressão de direitos fundamentais. Dessa forma, Tramontin constrói seu discurso criticando o Ministério Público ao usar essas duas estratégias, reforçando sua posição tanto pela autoridade de suas experiências passadas quanto pelos valores comuns que representam a liberdade e os direitos individuais.

Por fim, os decretos de vários municípios catarinenses que dispensam a comprovação da imunização de crianças contra a Covid-19 foram suspensos ou revogados por decisão judicial por violar diretrizes federais e jurisprudência do Supremo, representando risco à saúde pública. A Figura 16, veiculada pelo canal de notícias Brasil Fede Covid⁴³, fala sobre a decisão da justiça.

⁴³ O canal Brasil Fede Covid é um veículo de comunicação que se propõe a combater *fake news*, discursos de ódio, corrupção e outras informações prejudiciais. O canal utiliza uma linguagem direta e crítica para abordar temas relacionados à pandemia de Covid-19 e outras questões sociais e políticas.

Figura 16 – Reação favorável à inclusão da vacina contra Covid-19 no PNI



Fonte: Conta do Brasil Fede Covid no *Instagram* (2024).

Nos casos representados nas Figuras 14, 15 e 16, a principal estratégia de validação do discurso é a autorização, na medida em que faz referência a órgãos públicos e/ou seus representantes (Van Leeuwen, 2007). No contexto de transparência administrativa, esse tipo de estratégia, quando não direcionada à má-information (Wardle; Derakhshan, 2017), é a mais comum, tendo em vista que são os próprios agentes administrativos que autenticam as informações disponibilizadas. Porém, quando há divergência de ideias entre prováveis aliados, como pode ser observado nesses três exemplos em que um membro desaprova a atuação de sua própria instituição, cria-se um contexto de contradições que confunde o espectador, lançando dúvidas, promovendo a hesitação e colocando em risco a idoneidade do processo infocomunicacional. Os comentários deixados na publicação representada na Figura 16 ratificam essa ideia.

R1 – E os políticos conseguiram a visibilidade que queriam, pois querem apenas o poder sem se importar com a saúde do povo. Triste é ter que ter interferência do MP pra cuidar do que deveria ser interesse dos políticos 😳 😳

R2 – 🙌 🙌 🙌 🙌 parabéns MP chega de ignorância e negacionismo!

R3 – *COAÇÃO PARA VACINAÇÃO OBRIGATÓRIA*

1. Chamar a polícia.

2. A vacinação não é obrigatória!

3. ADI 6586/6587 STF qualquer ato de restrição de atividades ou entrada e saída de qualquer local somente em decorrência de lei.

4. Decreto e portaria não é lei.

5. Obrigatoriedade de vacina tem que ser por aspecto de Lei.

6. Ministério público tem atribuições constitucionais de Custos legais, ou seja, é um defensor da lei.

7. Art 15 do código civil - Ninguém é obrigado a submeter-se a tratamento médico que coloca em risco a sua vida

8. Art 21 do ECA e no código civil 1630 e 1631- ESTABELECE O PODER FAMILIAR PARA O PAI E PARA A MÃE.

9. Código de Nuremberg - Veda a utilização de seres humanos como cobaias.

O MP - Ministério Público PODE VIR A COMETER 5 CRIMES SE QUISERE OBRIGAR PAIS A VACINAREM SEUS FILHOS:

1. Crime de constrangimento ilegal - Art. 146 do código penal.

2. Crime de ameaças- Art.147 do código penal.

3. Crime de perseguição - Art. 147a do código penal.

4. Crime de abuso de autoridade - Art. 30 e 33 lei de abuso de autoridade.

5. O MP tem dito que a vacinação da Covid está na Lei 16926 de 2019 - A pandemia não existia ainda logo a vacina da pandemia não está inclusa nessa lei.

6. O próprio fabricante, a Pfizer, diz que não é indicada para quem tem diabetes, por exemplo, pois contém açúcar em sua composição.

7. O STF disse que os gestores públicos devem dar ampla divulgação à segurança, eficácia e contraindicações, antes da pessoa tomar vacina. Ou seja, o MP deve cobrar e fiscalizar se os gestores públicos estão seguindo essas recomendações, e não fazer ameaças aos pais por meio do Conselho Tutelar.

8. Servidor público só pode fazer aquilo que a Lei determina.

SE PROFESSORES OU OUTROS PROFISSIONAIS FOREM IMPEDIDOS DE TRABALHAR POR NÃO SE VACINAREM, O QUE DEVEM FAZER?

1. Portaria, resolução ou decretos não são Lei.

2. Art 5º inciso 2 - Ninguém é obrigado a fazer nada se não em virtude da Lei.

3. O Ministério da Saúde não tornou obrigatório a vacinação de ninguém e de nenhuma faixa-etária.

4. Qualquer ato que vá contra a Lei deve ser combatido ou com Habeas-corpus, ou com mandato de segurança.

5. Direito líquido e certo pode ser combatido com

R4 - R3, cara Tu tomou teu antipsicótico hj? (Instagram, 2024).

Enquanto alguns usuários, como R1 e R2, se mostram satisfeitos com a atuação do Ministério Público, outros, como R3, dedicam várias frases à tentativa de desacreditar a instituição. Nota-se que R3 busca empatia e engajamento por meio de um discurso mais elaborado, apoiado na estratégia de racionalização identificada pelas várias referências a dispositivos legais (Van Leeuwen, 2007). Ocorre que a polarização político-ideológica persiste e com marcas de manipulação e de violência verbal (Cabral; Lima, 2018), fazendo com que a desordem informacional resista e traga implicações tangíveis para a realidade cotidiana. Esse potencial de desordem da mensagem, reforça-se, é condicionado pelo produto “canal” que, além de suportar sua forma de apresentação multifacetada, favorece suas conexões.

6.1.3 As redes sociais digitais como sistemas de informação: o canal como elemento de desordem

A terceira perspectiva, a desordem informacional nas redes sociais digitais, considera a estrutura dos canais digitais como sistemas de informação. Com efeito, esses canais, como produtos de seus criadores ou de quem os contrata, também refletem os anseios desses agentes. Incorporando a lógica algorítmica, esses canais, além do potencial de orientar as ações e os comportamentos dos usuários a quem se destinam, têm o seu funcionamento e o seu desempenho condicionados por esses usuários, que, consciente ou inconscientemente, fornecem os insumos necessários sob a promessa de uma experiência personalizada. Além disso, as redes sociais digitais oferecem aos usuários uma maior liberdade de atuação, permitindo a criação de mensagens mais elaboradas que combinam texto, imagem, som etc. Essa flexibilidade pode resultar em *posts* que, mesmo quando falsos, têm maior probabilidade de validação. Tudo isso, aliado à falta de uma rígida política de fiscalização, cria um ambiente propício à desordem informacional.

Para as finalidades da pesquisa, conforme descrito na seção anterior, foi criada uma conta nova no *Instagram* com o objetivo de analisar como a plataforma controla o que é mostrado a cada usuário. Utilizou-se um perfil recém-criado para entender melhor como os algoritmos funcionam e como o conteúdo é personalizado. Após a criação do perfil, foram seguidas contas de fontes confiáveis, como @who (Organização Mundial da Saúde), @minsaude (Ministério da Saúde do Brasil) e, dentre outras, @unicefbrasil (UNICEF Brasil), além de salvar algumas publicações dessas contas. Também foram exploradas as diferentes formas de interação permitidas pela plataforma, sendo as principais o tempo de visualização das publicações, os comentários, as curtidas, os compartilhamentos e o acesso aos perfis dos usuários (Instagram, 2024). O objetivo era induzir os algoritmos a priorizar conteúdos relacionados à vacinação infantil contra a Covid-19, promovendo a disseminação de informações confiáveis e relevantes.

Com efeito, após as interações com as publicações e com as contas usadas nesta pesquisa, a plataforma passou a sugerir, em lugares como nas abas *search*, *explore*, *reels* e *feed*, conteúdos e perfis relacionados à temática em questão. Essa personalização incluiu uma combinação de publicações de contas que o usuário segue e de publicações sugeridas de contas que ele não segue, mas que pode ter interesse. Essas são formas de usuários descobrirem novas contas de criadores e de disseminadores de conteúdo e como esses criadores e disseminadores alcançam novos públicos (Instagram, 2024). Essa personalização

de conteúdo tem potencial para a formação de câmaras de eco e filtros-bolha, fenômenos discutidos por Bruns (2019) e Castro (2020). Como mostrado na Figura 17, a plataforma sugere conteúdos e perfis que entendem como relacionados aos interesses do usuário, criando um ambiente onde ele é constantemente exposto a informações que reforçam suas crenças. Bruns (2019) argumenta que a arquitetura das plataformas contribui para a formação dessas câmaras de eco porque são projetados para priorizar e recomendar conteúdo com base nas interações anteriores dos usuários. Porém, tanto Bruns (2019) quanto Castro (2020) afirmam que, mesmo em ambientes altamente personalizados, os usuários ainda podem se deparar com opiniões divergentes, mas tendem a permanecer em suas bolhas. A Figura 17 apresenta um mosaico com algumas sugestões apresentadas na aba *explore*:

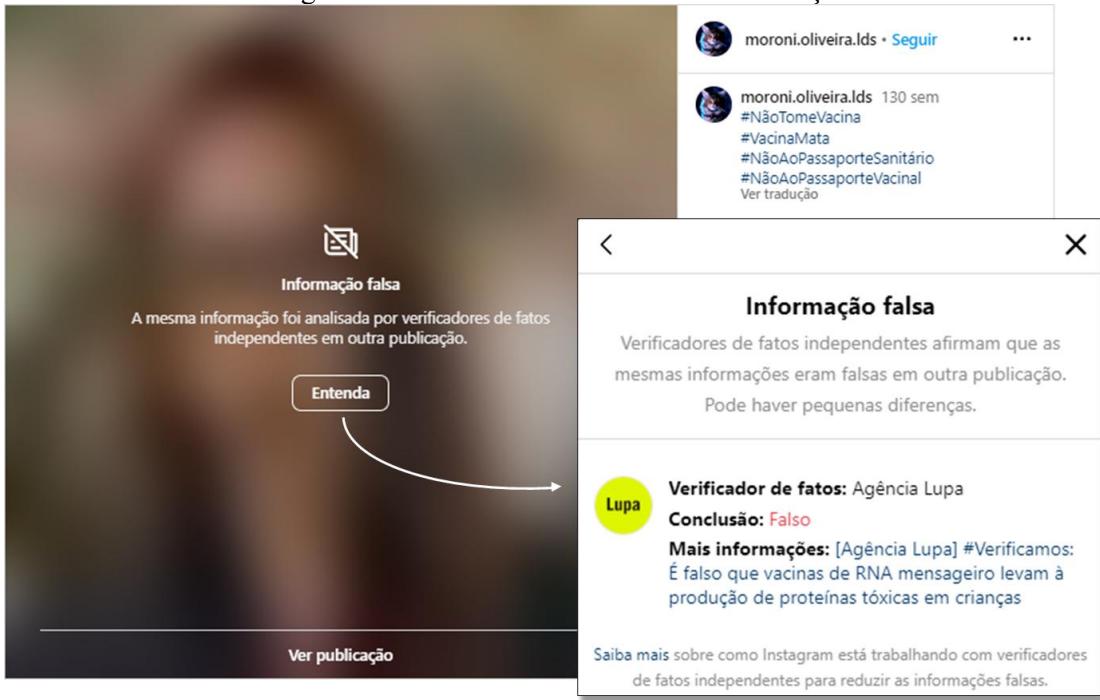
Figura 17 – Sugestões de contas e conteúdos pelo *Instagram*



Fonte: *Instagram* (2024).

O conteúdo sugerido pela plataforma, entretanto, focou mais em temas relacionados do que em temas específicos, tais como “Covid-19”, “vacinação infantil” e “coronavírus”, entre outros, que foram exaustivamente explorados pela conta criada. As publicações representadas na Figura 17, por exemplo, tratam de cuidados com a saúde e a alimentação de bebês (1, 3 e 4), de cursos de especialização profissional na área de saúde (2 e 8), de ação de combate a *fake news* (5), e de doenças raras (6 e 7). Um dos fatores que contribui para isso são as políticas de combate à desinformação do *Instagram* que, em parceria com verificadores de fatos independentes, está avaliando e classificando informações falsas na plataforma com o intuito de inibir sua distribuição (Instagram, 2024), conforme mostrado na Figura 18.

Figura 18 – Medida de combate à desinformação



Fonte: Instagram (2024).

Quando um conteúdo é classificado como falso ou parcialmente falso, além de diminuir sua visibilidade no *feed* e no *stories*, é removido da aba *explore* e das páginas de *hashtags*⁴⁴. Além disso, o conteúdo é rotulado para que as pessoas possam tomar decisões mais embasadas sobre o que leem e o que compartilham. O rótulo fica vinculado à classificação feita pelo verificador de fatos e fornece *links* de fontes confiáveis que refutam a afirmação apresentada na publicação (Instagram, 2024). Sumariamente, isso não significa que as publicações que falam mais especificamente sobre a vacinação de crianças contra à Covid-19 não estão sendo sugeridas porque foram rotuladas como falsas, afinal existem muitos canais idôneos propagando verdades sobre o assunto, mas indica que foram barradas pelos filtros da plataforma por tratarem de conteúdos sensíveis e alvos de muitas *fake news*, o que representa falha. Considerando a lógica algorítmica das redes sociais digitais, que direciona conteúdos com base nas experiências e preferências dos usuários, nota-se uma concorrência entre essa dinâmica e a intenção das plataformas de combater a desinformação. Castro (2020) argumenta que as plataformas digitais operam com um modelo de “exposição calibrada”, no qual os algoritmos priorizam a entrega de conteúdos de “interesse” dos usuários, ou seja,

⁴⁴ Isso não ocorre mais após as mudanças nas políticas da Meta em 2025, quando a empresa encerrou o programa de verificação de fatos de terceiros, priorizando a “liberdade de expressão” e evitando medidas de remoção ou rebaixamento automático baseadas em classificações externas. Disponível em: https://about.fb.com/news/2025/01/meta-more-speech-fewer-mistakes/?utm_source=chatgpt.com. Acesso em: 8 maio 2025.

conteúdos que reforçam suas crenças e preferências. Esse modelo pode levar a uma falha adicional: ao tentar filtrar conteúdos sensíveis e de risco, os algoritmos podem acabar dificultando a disseminação de informações legítimas e importantes, como no caso da vacinação de crianças contra a Covid-19. O que ocorre, então, é uma tensão entre a necessidade de moderação⁴⁵ para reduzir a desinformação e a lógica algorítmica que favorece o engajamento, muitas vezes à custa de uma análise mais cuidadosa da veracidade do conteúdo.

Além disso, a lógica algorítmica das redes sociais digitais não é isenta de falibilidade, pois, como destacam Rossetti e Angeluci (2021), embora os algoritmos sejam projetados para identificar padrões e prever comportamentos com alta precisão, as correlações que eles geram estão sujeitas a erros, resultando em decisões inadequadas, como a moderação incorreta de conteúdos. No contexto da desinformação, isso significa que a plataforma pode, por exemplo, bloquear ou limitar conteúdos legítimos, baseando-se em padrões algorítmicos que não consideram o contexto completo ou as evidências suficientes.

Ainda assim, tendo em vista que, para os propósitos desta pesquisa, foi criada uma conta específica com o intuito também de conduzir o comportamento dos algoritmos por meio de ações controladas, esperava-se que a plataforma, mesmo não expondo os conteúdos específicos, recuperasse conteúdos relacionados, porém veiculados em contas oficiais, seja de órgãos do Governo Federal, dos fabricantes das vacinas, das agências de checagem etc., uma vez que a conta criada passou a seguir os perfis dessas instituições. Porém, isso não aconteceu, pois as sugestões priorizam conteúdos veiculados em contas afins, em geral, contas de criadores de conteúdo que se descrevem como especialistas, seguidas e não seguidas pelos usuários, conforme ilustrado na Figura 17. Neste universo, tem-se como exemplos a da Pediatria Letícia Cintra (@pediatra.lecintra), que publica informações sobre maternidade; a da Casa dos Raros (@casadosraros), que é um centro especializado no diagnóstico e no tratamento de doenças genéticas raras, promovendo também a capacitação de profissionais de saúde; e a Escola de Pediatria (@escoladepediatria), que é uma plataforma de educação continuada, especializada em diversas subespecialidades e áreas da Pediatria, destinada a pediatras. Isso evidencia a presença daquele problema de falibilidade apontado por Rossetti e

⁴⁵ A Meta passou a adotar uma abordagem mais permissiva, abandonando a moderação estrita sob a justificativa de defender uma “liberdade de expressão” mais ampla e reduzir o que considera excessos da censura, conforme anunciado em suas novas diretrizes em 2025. Disponível em: https://about.fb.com/news/2025/01/meta-more-speech-fewer-mistakes/?utm_source=chatgpt.com. Acesso em: 8 maio 2025.

Angeluci (2021), que cria possibilidades para a proliferação de conteúdos duvidosos, justamente por não provirem de canais oficiais.

Quando se buscou pelos termos em questão (Covid19, vacinacaoinfantil, coronavirus etc.), o *Instagram* recuperou resultados mais precisos, mas, mesmo alertando o usuário quanto ao perigo da desinformação e indicando as fontes confiáveis, conforme pode ser observado na Figura 19, a plataforma não entrega resultados dessas fontes. Ou seja, este canal recomenda que o usuário busque informações em fontes confiáveis, porém não disponibiliza voluntariamente informações dessas fontes. Pode-se pensar que a razão dessa imprecisão também esteja relacionada a problemas na fonte, pois o algoritmo prioriza conteúdos de contas que estão mais ativas ou que têm maior engajamento, no entanto, essa suspeita deve ser descartada, pois as contas tomadas como referência (@who, @minsaude, @unicefbrasil etc.) mantêm constante atividade, publicando com frequência e promovendo a interação.

Esses achados se aproximam, em grande medida, da onimediação desigual apontada por Castro (2020), fenômeno informacional em que a multidirecionalidade das fontes resulta em uma perda da qualidade da mediação, devido à falta de uniformidade na verificação da informação e na aplicação de padrões de confiabilidade. Como, nas redes sociais digitais, o valor de um conteúdo, muitas vezes, é determinado por algoritmos que priorizam o engajamento em vez da qualidade, a imprecisão nos resultados torna-se possível. Além disso, conforme explicam Rossetti e Angeluci (2021), as correlações feitas pelos algoritmos estão sujeitas à falha porque se baseiam em evidências inconclusivas ou parciais. Algoritmos podem identificar correlações entre variáveis sem que haja uma relação causal subjacente. Por exemplo, se um algoritmo ‘identifica’ que usuários que buscam informações sobre a Covid-19 também acessam conteúdos relacionados à vacinação de crianças, ele pode ‘interpretar’ essas buscas como um sinal de que esses usuários têm um interesse mais amplo em temas sobre maternidade e paternidade, por exemplo. Trata-se de algoritmos mal calibrados, pois contradizem a dinâmica de retroalimentação apontada por Castro (2020), que refina a calibragem e resulta em uma exposição cada vez mais ajustada. Nesse caso, a desordem informacional não será conduzida por um encapsulamento do usuário em suas convicções, mas sim pela falta de precisão nas recomendações. Essa imprecisão pode levar a uma mistura de conteúdos, onde o usuário é exposto a informações inconsistentes ou irrelevantes. Em vez de reforçar crenças existentes, os algoritmos podem apresentar um espectro mais amplo de informações, mas sem a clareza necessária, resultando em confusão e dificuldade para discernir entre informações verídicas e falsas.

Esse tipo de correlação pode ser constatado na Figura 17, em que as publicações pecaram na precisão por não tratarem especificamente da vacinação de crianças contra a Covid-19, duas se destacam por serem ainda menos específicas. A publicação veiculada pelo canal @lackto (4) fala sobre a conexão entre mãe e filho durante a amamentação e a publicação veiculada pelo canal @ifraldas (3) fala sobre os tipos de chás que as gestantes devem evitar durante a gravidez. Apesar de serem informações sobre cuidados com crianças, essas recomendações não estão ligadas ao real interesse ou à necessidade do usuário, o que configura uma forma de poluição informativa, gerando ruído e distúrbio na experiência do usuário ao desviar a atenção de conteúdos realmente relevantes. No entanto, Bruns (2019) sugere que, embora a arquitetura das plataformas contribua para esses efeitos, não se deve atribuir toda a responsabilidade a elas, pois os usuários também desempenham um papel importante em sua própria exposição a visões semelhantes, ainda que só o façam porque os algoritmos são projetados justamente para induzir esse comportamento. Basta clicar em um conteúdo ou permanecer por um tempo maior na visualização, o que é interpretado pelo algoritmo como um indicativo de interesse. Vale lembrar que o *Instagram* analisa essas formas de interação (Instagram, 2024). Embora a conta criada para induzir a ação dos algoritmos tenha evitado, na medida do possível, interagir com conteúdos divergentes e com os canais que os veiculam.

É natural que, mesmo em ambientes altamente personalizados, os usuários ainda se deparem com opiniões divergentes. No entanto, a tendência é que eles permaneçam em suas bolhas informacionais, como aponta Castro (2020). Assim, ao interagir de maneira seletiva e sem buscar ativamente fontes diversas, os usuários acabam apenas reforçando suas próprias convicções, o que, no contexto da desinformação, pode não ser algo positivo. Essa relação entre exposição e precaução é contraditória: se os usuários não exploram outros caminhos, ficam presos em suas bolhas, mas, se exploram, correm o risco de se deparar com informações irrelevantes. Por isso é essencial que haja mais usuários com competência informacional e midiática, para evitar que ajam como inertes ou ingênuos (Lima, Ferreira, Souza, 2024).

Dessa forma, a imprecisão das informações circulantes nas plataformas, aliada à falta de um engajamento crítico por parte dos usuários, perpetua um ciclo de desinformação, tornando cada vez mais difícil distinguir o que é relevante e verdadeiro no meio de tantos conteúdos distorcidos e descontextualizados.

Curiosamente, nas buscas feitas pelo *CrowdTangle* conseguiu-se recuperar publicações das referidas fontes confiáveis. Essa contradição também é preocupante, pois sugere que a

plataforma está mais interessada em manter os usuários em bolhas, ainda que pouco ajustadas, priorizando fontes que consideram de maior interesse em detrimento das tidas como confiáveis, em vez de se empenhar no combate aos problemas relacionados à desinformação. Essa situação reflete diretamente o novo regime de informação adotado pelas redes sociais digitais, que prioriza o engajamento dos usuários em detrimento da verificação de fontes, em prol do lucro, como aponta Bezerra (2024). Essa lógica está profundamente atrelada ao capitalismo de vigilância descrito por Zuboff (2019), em que a coleta e análise de dados pessoais se tornam centrais para maximizar esse lucro.

Figura 19 – Medida de combate à desinformação



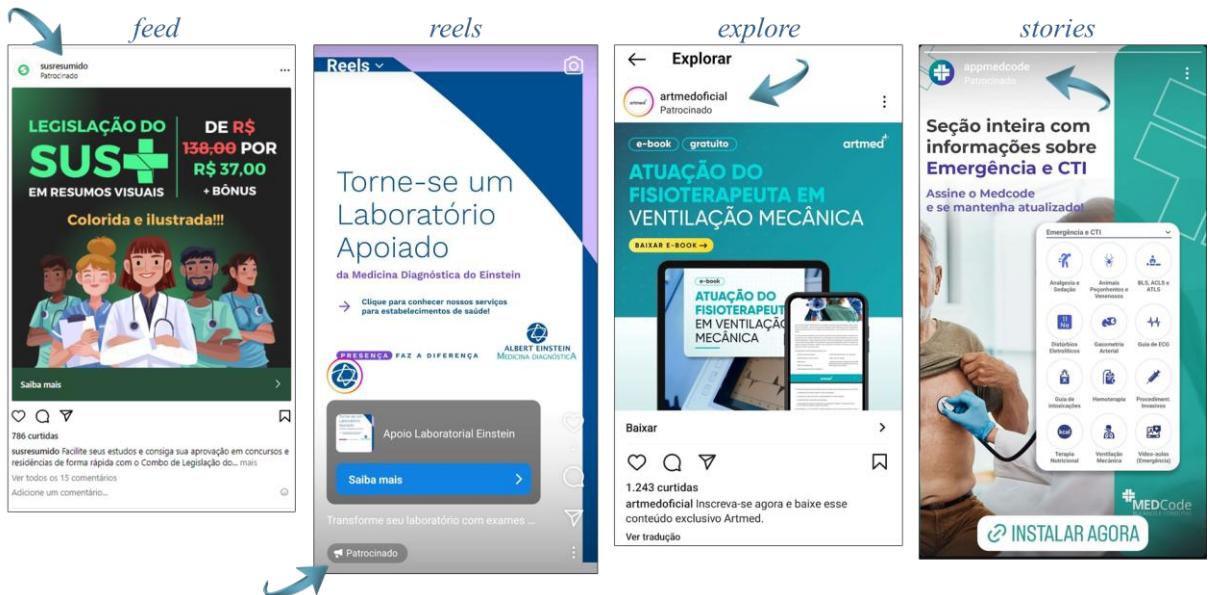
Fonte: *Instagram* (2024).

Na pesquisa por “covid19” (1), em quaisquer das abas (2), o *Instagram*, antes de mostrar os resultados, indica fontes confiáveis de informação sobre o assunto (3). Ao clicar no link disponibilizado (4), o usuário é encaminhado para o endereço <https://coronavirus.saude.gov.br>, atualmente desativado. O endereço eletrônico para se obter informações sobre o coronavírus e a Convid-19 no contexto brasileiro mudou para

<https://covid.saude.gov.br/>, entretanto, nota-se que a plataforma ainda não atualizou essa informação. Outros recursos confiáveis também são sugeridos (5). No caso, foram indicadas duas contas que compõem a relação das contas seguidas pelo perfil criado para esta pesquisa. Quando retiradas dessa relação, essas duas contas continuaram sendo indicadas. Curiosamente, a conta do Ministério da Saúde do Brasil não foi sugerida, apesar de compor a lista. Por fim, ao clicar em “ver mais resultados” (6), são mostrados os recursos (publicações, contas, hashtags etc.) mais próximos do termo pesquisado, que variam de acordo com a aba selecionada (2). Vale relembrar que as abas *explore*, *reels* e *feed* não ofereceram esses mesmos resultados, apesar dos esforços para induzir a ação dos algoritmos, revelando a intensidade da interferência humana sobre a lógica algorítmica que condiciona o comportamento do canal.

As falhas na recuperação da informação também se estabelecem na articulação entre o algoritmo e o modelo de negócio das redes sociais digitais. Dentre as informações sugeridas pela plataforma estão os conteúdos patrocinados, aqueles que precisam ser pagos para aparecerem em destaque. Esses conteúdos são veiculados nas diferentes abas da plataforma. A Figura 20 apresenta alguns exemplos.

Figura 20 – Publicações patrocinadas



Fonte: *Instagram* (2024).

Ao analisar esses achados, é importante considerar que o modelo de negócio das redes sociais digitais gira em torno da monetização da atenção dos usuários. A receita é geralmente gerada por meio de publicidade, e para maximizar esse faturamento, as plataformas buscam aumentar o tempo de permanência e o engajamento dos usuários. Com efeito, “O que interessa é a manutenção do indivíduo conectado e em atividade, navegando, clicando,

interagindo, curtindo e compartilhando, produzindo pegadas digitais e revelando traços comportamentais, preferências pessoais e dados íntimos [...]” (Bezerra, 2024, p. 8). Por isso essas redes sociais dependem dos algoritmos para personalizar os conteúdos.

Ocorre que, quando esses algoritmos são mal calibrados, acabam promovendo publicações pouco relevantes aos seus objetivos, gerando ruídos na recomendação de conteúdos e comprometendo a experiência dos usuários. Assim, a busca por lucro se traduz em uma deterioração da qualidade da informação, criando um ciclo vicioso que afeta negativamente tanto a dinâmica das redes sociais digitais quanto a percepção dos usuários. Nesse domínio, Bezerra (2024) alerta sobre o engajamento promovido por conteúdos pagos. O fato é que a ampla circulação de discursos de ódio e de desinformação, por exemplo, aliada ao recrutamento de comunidades virtuais, como terraplanistas e antivacinas, financia o impulsionamento de conteúdo desinformativo nessas redes sociais. Essas comunidades pagam às empresas para que seus algoritmos priorizem a visualização de suas postagens. Esse tipo de “engajamento” é, inclusive, estimulado por critérios subjetivos de relevância definidos pelos algoritmos, que atendem aos interesses comerciais das corporações bilionárias proprietárias das plataformas. Vale observar que, nesse ponto, conforme aponta Demo (2000), as redes sociais acabam impondo aos usuários conteúdos tendenciosos e superficiais, que, ao invés de estimular a reflexão crítica, acabam por induzir os indivíduos à acomodação, restringindo sua capacidade de questionar e de analisar as informações de maneira mais profunda. Não por acaso, a expressão “brain rot”, literalmente, “apodrecimento cerebral”, usada para descrever o estado de entorpecimento mental provocado pelo consumo excessivo de conteúdo raso e repetitivo, foi eleita “Palavra do Ano” pelo Oxford English Dictionary em 2024, refletindo a crescente preocupação com os impactos cognitivos desse tipo de uso das redes (Oxford University Press, 2024).

Conforme pode ser observado ainda na Figura 20, as publicações veiculadas nas abas *feed* e *explore* tratam, respectivamente, da venda e da distribuição gratuita de materiais didáticos para profissionais da saúde. A veiculada na *reels* apresenta o serviço de apoio laboratorial oferecido pelo Hospital Albert Einstein. Já a veiculada na *stories* divulga um aplicativo com produtos e serviços sobre medicina e saúde. Todas representam publicações de caráter segregador, destinadas a públicos específicos, mas que são mostradas a quaisquer usuários.

Por outro lado, esses algoritmos mal calibrados podem recomendar conteúdos que são mais sensacionalistas ou polarizadores, mesmo que não sejam objetivamente assim - a forma como o conteúdo é apresentado ou como é interpretado pelos usuários pode dar essa

impressão - e isso também contribui para a imprecisão e para a desinformação. Ainda que um usuário expresse ceticismo em relação às vacinas, pode receber anúncios relacionados, pois o algoritmo reconhece que há uma audiência potencial que pode estar interessada em ver informações sobre vacinas. Além disso, algumas campanhas publicitárias são projetadas para educar e informar, e, por isso, buscam alcançar todas as audiências, incluindo aquelas com opiniões divergentes. Esse comportamento, especialmente para o cético, faz parecer que há um interesse maior na venda de vacinas e na obtenção de lucro financeiro em detrimento da saúde coletiva - hipótese não descartável. Da mesma forma, quando algumas marcas adotam posicionamentos públicos sobre questões sociais ou políticas para se conectar com grupos específicos de consumidores, isso pode fortalecer a divisão entre diferentes grupos de consumidores e criar uma imagem de marca que apela a uma audiência mais fragmentada.

Está claro, portanto, o caráter subjetivo dos algoritmos nas práticas de organização, classificação e disponibilização de dados e de informações. Eles são projetados e treinados com base em dados humanos e, principalmente, nas decisões de seus desenvolvedores ou contratantes, podendo resultar em uma representação distorcida da realidade com potencial para reforçar estereótipos e desinformação. A subjetividade dos algoritmos se manifesta, inclusive, na falta de transparência nas práticas de manuseio de dados. Como exemplo, Bezerra (2024) descreve a aba anônima dos navegadores como uma “cortina de teatro” que esconde a informação do público diante da tela, mas não dos proprietários do navegador, que permanecem à espreita. Essa metáfora sugere que, embora os usuários sintam que sua privacidade esteja protegida, os proprietários ainda têm acesso a dados e a informações. O mesmo ocorre com as opções de privacidade nas redes sociais digitais. Ainda que os usuários não as utilizem ou se manifestem contra as políticas de compartilhamento de dados, suas informações podem ser processadas sob a justificativa de aprimorar os serviços da plataforma. Isso pode acontecer se o usuário ou suas informações aparecerem em imagens compartilhadas por outros ou forem mencionados em publicações ou legendas públicas (Instagram, 2024).

Assim como os algoritmos são moldados por decisões subjetivas das corporações, essas medidas de privacidade criam uma ilusão que não é garantida. Essas ideias demonstram como as tecnologias podem manipular a percepção do usuário e ocultar a verdadeira dinâmica de controle e de vigilância exercida pelas empresas. Bezerra (2024, p. 66) desencoraja qualquer aposta na suposta neutralidade dos algoritmos na mediação da informação, afirmando que “[...] um algoritmo é simplesmente uma instrução ou conjunto de instruções que visam a uma finalidade determinada, ou seja, um método para resolver um problema ou chegar a um resultado pretendido.”. Essa situação contribui para a desordem informacional,

pois os usuários podem não estar cientes das limitações e dos riscos associados ao uso dessas ferramentas.

Assim, nas redes sociais digitais, especialmente dentro do modelo de negócio, a desordem pode estar ligada tanto a uma exposição que acentua a propensão à homofilia, devido à criação e à promoção de conteúdos publicitários que, ao buscar maximizar o impacto e o engajamento, acabam acentuando divisões e crenças existentes (Castro, 2020), quanto a uma má exposição que favorece a imprecisão da informação e, consequentemente, a desinformação. Em outros termos, as tentativas dos algoritmos de personalização das experiências dos usuários também podem ser tratadas como ramificações da desordem: a) quando segregam, oferecendo conteúdos que, mesmo atendendo às necessidades dos usuários, possuem um caráter sensacionalista ou polarizador; e b) quando provocam ruídos, oferecendo conteúdos que não atendem a essas necessidades.

Essas são práticas comuns no contexto do capitalismo de atenção/vigilância, onde grandes corporações de tecnologia buscam influenciar comportamentos para obter resultados financeiros, coletando, analisando e transformando dados pessoais em mercadorias valiosas (Zuboff, 2019). De forma bastante prática, Bezerra (2024) ilustra que as corporações proprietárias das redes sociais, vendedoras de mercadorias e de serviços digitais, ou mesmo a *big tech* que comercializa *smartphones*, computadores e demais mercadorias cujo valor de uso se realiza na produção, na circulação e no consumo de informação na internet, têm interesse no aumento do *big data* extraído de seus clientes e na proteção desses dados, que se tornam propriedade delas, após serem gerados pelos usuários de suas plataformas.

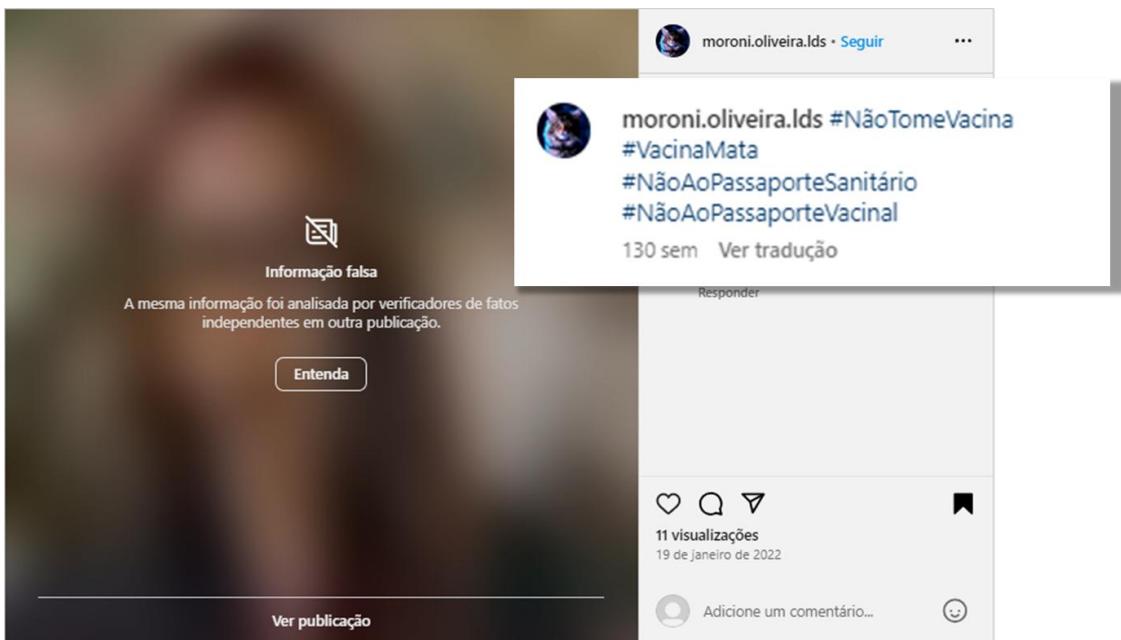
Além disso, Bezerra (2024) critica a tendência de atribuir características humanas, como “discurso” e “vontade” a tecnologias como algoritmos e inteligência artificial. Essa prática é vantajosa para as corporações de tecnologia, pois lhes permite evitar responsabilidade pelas consequências negativas de suas ações, transferindo a culpa para as máquinas. Essa visão diminui a responsabilidade ética e social das empresas em relação ao impacto de suas tecnologias. Ao atribuir características humanas a algoritmos, as corporações dificultam a compreensão de como essas tecnologias funcionam e afetam o comportamento humano. Essa evasão de responsabilidade pode complicar a situação informacional, pois a falta de clareza sobre o papel das tecnologias na criação de conteúdo e na formação de opiniões vulnerabiliza os usuários à manipulação e à desinformação. É fato que, quando as pessoas não sabem como as plataformas determinam quais conteúdos são exibidos, essas podem acreditar que as informações que veem são representativas da realidade, mesmo que não sejam. Portanto, esse modelo econômico que tem a atenção dos usuários como

mercadoria valiosa, ao criar um ambiente onde o engajamento e o lucro são priorizados em detrimento da qualidade e da veracidade da informação, contribui significativamente para a desordem informacional, pois divide opiniões de uma forma não construtiva, distorce a percepção da verdade, explora as emoções dos usuários e influencia a opinião pública etc.

Para ampliar a discussão sobre o canal como elemento de desordem, é preciso pensar também nos recursos infocomunicacionais que ele oferece, como as *hashtags*, que são basicamente utilizadas nas redes sociais digitais para categorizar e para agregar conteúdos, via marcações estratégicas. Elas objetivam facilitar a busca e a descoberta de conteúdos relacionados, filtrar conteúdos de acordo com tópicos de interesse, aumentar a visibilidade de publicações, seguir tendências e movimentos, e conectar pessoas e grupos em torno de interesses comuns. Contudo, possuem peculiaridades que promovem desordem informacional.

Remotamente a discussão sobre a criação das bolhas, é importante destacar o papel das *hashtags* nesse processo. Mesmo sendo um recurso de proatividade que antecipa as necessidades potenciais dos usuários, especialmente no contexto de transparência administrativa (Ferreira, 2023), as *hashtags*, quando conduzem os usuários a fontes idôneas de informação, contribuem para o combate à desinformação. Porém, quando entranhadas em uma rede de desinformação, ajudam a manter os usuários em um ciclo contínuo de informações manipuladas, ou mesmo falsas. A Figura 21, por exemplo, que traz uma *fake news* sobre os danos à saúde da criança provocados pela vacina da Covid-19, usa *hashtags* como #NãoTomeVacina e #VacinaMata. Quando os usuários acionam esses *links*, têm acesso às outras publicações que usaram as mesmas *hashtags*, construindo uma rede de pessoas que compartilham a crença.

Figura 21 – As *hashtags* como agentes de desordem



Fonte: Conta de Moroni Oliveira no *Instagram* (2022).

É importante destacar que, assim como a mediação algorítmica da informação pode amplificar a circulação de *desinformação programática*, que se refere à disseminação intencional de informações falsas direcionadas a públicos específicos para manipular a opinião pública (Bezerra, 2024), as *hashtags* também podem desempenhar um papel semelhante, quando são utilizadas por grupos de pessoas com objetivos comuns, visando aumentar a visibilidade de narrativas enganosas e influenciar a percepção pública de forma estratégica.

A publicação traz um trecho do programa jornalístico “Os Pingos nos Is”⁴⁶, que foi ao ar em 17 de dezembro de 2021, em seu canal no *YouTube*, em que a comentarista política e ex-jogadora de voleibol brasileira Ana Paula Henkel cita a fala do médico e bioquímico norte-americano Robert Malone que aponta os possíveis malefícios da vacina. Por ter sido veiculada em um canal pouco expressivo, a publicação não angariou muito engajamento, alcançando apenas 11 visualizações. Porém, nesse caso, é importante destacar que essa publicação é parte de uma cadeia de publicações ligadas pelas *hashtags* em comum, e, por isso, pode ser resgatada nas discussões mais recentes sobre o assunto. Não se pode perder de vista que o canal oficial do programa no *Instagram* (@pingonosiss), que inclusive é usado para a divulgação de sua programação no *YouTube*, possui mais de 57 mil seguidores, revelando o

⁴⁶ “Os Pingos nos Is” é um programa jornalístico brasileiro de rádio, reconhecido por sua abordagem crítica e opinativa sobre temas atuais, como política e economia. Ele também é transmitido em formato de *podcast* e está disponível em plataformas digitais como *Spotify* e *YouTube*, permitindo que o público ouça o programa em diferentes formatos.

potencial de alcance da fala de Henkel. A publicação representada na Figura 21 é, então, apenas uma ramificação da publicação original veiculada no *YouTube*. Essa interação entre os diferentes canais sociais é muito comum no universo das redes digitais. Inclusive, cada uma dessas plataformas possui ferramentas que facilitam o compartilhamento de informações entre elas, em seus mais variados formatos.

Apesar de sua propriedade de conexão, há casos em que as *hashtags* são tão genéricas que conduzem os usuários por vias desconexas, potencializando a desordem. A Figura 14, por exemplo, coloca a *hashtag* `#blumenau`, `#santacatarina` e `#vacina`. A publicação trata da inconstitucionalidade do Decreto emitido pelo município catarinense de Blumenau que exclui a vacina contra Covid-19 do rol de vacinas obrigatórias. Entretanto, ao clicar em quaisquer das três *hashtags* indicadas, os usuários dificilmente serão levados a publicações relacionadas. Para exemplificar, clicou-se na `#santacatarina`, a Figura 22 ilustra o resultado.

Figura 22 – As *hashtags* como agentes de desordem



Fonte: *Instagram* (2024).

A *hashtag* recuperou quase doze milhões de publicações. Trata-se de um resultado exaustivo, especialmente quando indica informações adversas daquilo que se busca, também é fator de desordem, pois pode levar a dificuldades de processamento e de interpretação, resultando em análise superficial, mal-entendido, confusão, tomada de decisão inadequada ou mesmo o desinteresse. Então, conforme explica Bezerra (2024), esse estado de exaustão de conteúdo, também conhecido como hiperinformação, reflete a complexidade da economia de atenção nas redes sociais digitais que cria um paradoxo: enquanto há acesso a uma abundância de informações, isso resulta em uma “pobreza de atenção”. Essa sobrecarga

informativa provoca desatenção, dificuldade de concentração, compulsão e ansiedade nos usuários. Constantemente bombardeados por notificações e lembretes, torna-se um desafio crescente manter o foco em atividades que exigem concentração, dificultando o filtro e o processamento eficaz das informações.

Além disso, o uso das *hashtags* está sujeito à vontade e à expertise de quem as utiliza, podendo ser empregadas, intencionalmente ou não, em publicações que não condizem com seu sentido original. Isso pode gerar uma distorção nas informações e contribuir para a desinformação, dificultando ainda mais a busca por conteúdo relevante e preciso. Então, a versatilidade das redes sociais digitais, que oferece aos usuários maior autonomia para atuação, contribui para a profusão de conteúdos variados e até aleatórios, incluindo informações de caráter pessoal. Assim, para facilitar a recuperação de informações, é necessário aprimorar a capacidade de combinação, de classificação e de associação tanto por parte do canal, que precisa atender às demandas dos usuários como estratégia de engajamento, quanto por parte de quem busca as informações, que precisa saber aplicar/combinar estratégias de busca dentro das limitações do canal. Em outras palavras, dada a condição de sistema de informação das redes sociais digitais, isso representa um desafio para os mecanismos e as estratégias de busca, que precisam lidar, por exemplo, com a constante introdução de termos novos e diversos, exigindo uma codificação ou representação mais apurada desses conteúdos.

É importante pontuar que muitas publicações não são facilmente recuperadas, ou mesmo classificadas, devido ao uso de símbolos e de números substituindo letras nas palavras-chave e/ou nas *hashtags* (cov1d-19, #v@cin, c0r0n4v1rus etc.). Esse recurso é frequentemente utilizado para evitar detecção automática ou filtragem em plataformas digitais. Dessa forma, é possível contornar algoritmos de moderação e censura, fazendo com que uma parte significativa das discussões e dos conteúdos, verdadeiros e falsos, escape da análise e do monitoramento adequados. Vale mencionar ainda que há situações em que os arrobas (@) podem gerar os mesmos efeitos das *hashtags*. A Figura 13, por exemplo, convida o usuário a seguir @jornalraza0. Nesse caso, trata-se da mesma conta que veiculou a publicação, mas nada impede a indicação de quaisquer outras contas, relacionadas ou não às demandas informacionais dos usuários.

Os achados revelam, portanto, que as *hashtags*, assim como os algoritmos mal calibrados, podem causar desordem: quando cumprem seu papel e atendem às necessidades dos usuários - sejam eles produtores ou consumidores -, mas acabam limitando-os às suas bolhas informacionais; e, quando não cumprem sua função devido ao uso inadequado, o que

leva à exaustão e à imprecisão das informações. É forçoso considerar, contudo, que esses achados foram analisados a partir da perspectiva da desordem informacional, mas isso não significa que *hashtags* e algoritmos sejam ferramentas ineficazes. Na verdade, eles desempenham papéis fundamentais na organização e na disseminação de informações. *Hashtags* facilitam a busca e a categorização de conteúdos, conectando usuários com interesses semelhantes e promovendo a descoberta de novos tópicos. Já os algoritmos, quando bem projetados e não sujeitos à ganância particular, ajudam a personalizar a experiência do usuário, oferecendo conteúdos relevantes e interessantes. O problema surge quando esses recursos são mal utilizados ou não funcionam do modo esperado, mas, em essência, tanto aquelas quanto estes são valiosos para a comunicação e o compartilhamento de informações.

6.1.4 As redes sociais digitais como sistemas de informação: a inter-relação dos elementos no processo de ramificação da desordem da informação

Os achados em torno dos agentes, das mensagens e dos canais acima analisados e discutidos evidenciam o ecossistema que condiciona e promove a desordem da informação nas redes sociais digitais. Contudo, as análises integradas desses elementos enriquecem a compreensão da dinâmica da desordem da informação, evidenciando, em grande medida, como ela é estruturada, se consolida, se expande e potencializa desdobramentos diversos nas redes sociais digitais, mesmo em torno daquelas que foram planejadas e implementadas para atender a finalidades de órgãos públicos federais, como a transparência administrativa. Ocorre que as ações isoladas ou conjuntas dos usuários dessas redes sociais, que abarcam desde a construção de um ambiente capaz de compreender e orientar a atuação dos usuários até a elaboração de mensagens aptas a manipular os usuários e a criar conflitos entre eles, cria uma cadeia de ramificações sustentada por interesses e temas comuns. A Figura 23 apresenta uma perspectiva visual das ramificações da desordem da informação a partir dos exemplos usados nessas discussões.

Figura 23 – Ramificações da desordem da informação

Fonte: *Instagram* (2024).

A coluna 1 representa o grupo das publicações originais, que estimulam o compartilhamento e a produção de novas publicações. No caso em tela, trata-se da primeira publicação sobre a inclusão da vacina contra Covid-19 no PNI, veiculada pelo Ministério da Saúde. A coluna 2 representa as reações dos usuários (receptores, produtores e emissores), em relação à publicação original, seja compartilhando a publicação, conforme o Portal R7 e o Jornal da Record fizeram, ou criando uma nova, conforme o senador Magno Malta fez, ao modificar as publicações destes portais de notícia, acrescentando sua opinião. A coluna 3 representa uma nova fase do processo de ramificação. Trata-se de um resgate da publicação original a partir de discussões envolvendo temas relacionados. Dentre os exemplos apresentados, tem-se a publicação que trata da perda de benefício social e a que dispensa a apresentação do cartão de vacina no ato da matrícula escolar, ambas retratam punições pelo descumprimento da medida apresentada pelo Ministério da Saúde. A coluna 4 representa o grupo de reações às novas discussões que derivaram da publicação original, assim como aconteceu com o grupo representado na coluna 2. Aqui, é apresentada uma publicação que modifica a anterior, pois retrata a inconstitucionalidade da recusa à vacina apontada pelo Ministério Público. E a coluna 5 representa as reações dos usuários à publicação anterior, também compartilhando-a ou a modificando. As figuras que ilustram esse grupo apresentam uma posição favorável e outra contrária à atuação do órgão fiscalizador.

A partir dessa representação das ramificações das publicações, entre outras possíveis, observa-se que, à medida que as publicações são realizadas, surgem novas divulgações que, de forma exponencial, alcançam um número crescente de usuários. Isso, reforça-se, é favorecido pela combinação entre o amplo engajamento de usuários e as facilidades infocomunicacionais proporcionadas pelo canal. No contexto das redes sociais digitais, é essa dinâmica entre os elementos de desordem que explica problemas como:

- a criação das **bolhas de informação**, que moldam ou reforçam crenças e opiniões, dificultando a exposição a diferentes perspectivas de informação;
- a **desinformação**, que manipula e influencia opiniões, prejudicando a qualidade do debate e a tomada de decisões;
- a **polarização**, que incita conflitos, provocando debates mais acirrados e divisivos;
- a **amplificação de rumores**, em que as interligações condicionam e favorecem o alcance e a penetrabilidade da desinformação, justificando sua persistência.

Mais que isso, autentica-se a relação de causa e efeito entre os problemas de informação e a desordem que esses problemas geram, criando um ciclo que dificulta sua gestão e seu combate. Isso quer dizer que esses problemas podem ser vistos como consequências da desordem informacional, mas também podem influenciá-la e alimentá-la. A dinâmica é, de fato, recursiva: a desordem contribui para a criação de bolhas de informação, desinformação, polarização e amplificação de rumores, enquanto esses problemas, por sua vez, intensificam a desordem ao dificultar a comunicação clara e a troca de ideias, impactando, em seu conjunto, no processo infocomunicaional. Assim, pode-se afirmar que a desordem e os problemas estão interligados, criando um ciclo vicioso que se retroalimenta.

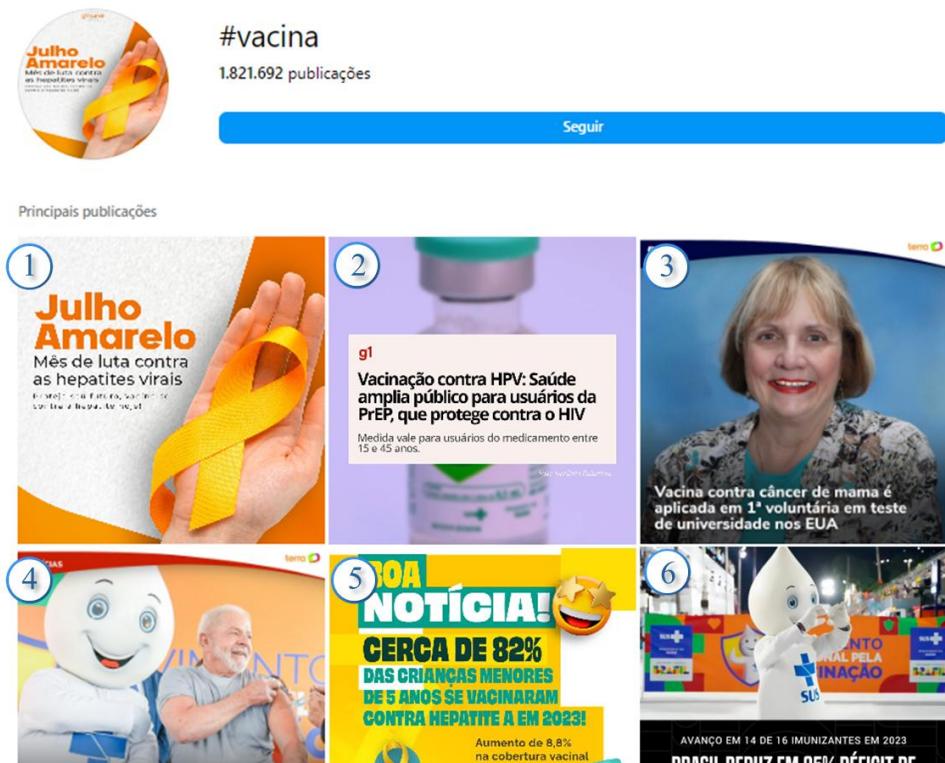
Analizando, então, o problema a partir da perspectiva sistêmica, que classifica as redes sociais digitais como sistemas de informação por dar suporte aos processos informacionais e comunicacionais (Araujo, 1995), tem-se as falhas, ou os ruídos, como fatores de desordem. Essas interferências se manifestam, principalmente, na má conduta dos usuários e na imprecisão na recuperação da informação.

Considerando a heterogeneidade dos agentes produtores e disseminadores da informação, afinal quaisquer usuários dessas redes sociais podem assumir esses papéis, é de se esperar que exista um expressivo grau de desorganização na fonte. Há uma enorme quantidade de dados e de informações sendo produzidos continuamente nas redes sociais

digitais, incluindo textos, imagens, vídeos e interações (curtidas, comentários, compartilhamentos etc.). Essa variedade e esse volume de conteúdos criam um ambiente de alta entropia (Tude Sá, 2019; Araujo, 1995), que, mesmo ampliando o potencial de informação da fonte, aumenta a incerteza sobre a relevância desses conteúdos para cada usuário. Isso ficou muito claro com o exemplo representado na Figura 14, onde as *hashtags* genéricas (#blumenau, #santacatarina e #vacina), que recuperaram milhares de publicações, não foram precisas em seus resultados, que, vale lembrar, deveriam tratar da inconstitucionalidade da exclusão da vacina contra Covid-19 do rol de vacinas obrigatórias. As *hashtags* inapropriadas indicam, portanto, um problema de indexação.

A Figura 24 mostra a página de resultados quando a *hashtag* #vacina foi acionada naquela publicação. As seis primeiras publicações que aparecem na imagem, veiculadas entre os meses de junho e julho de 2024, trazem informações sobre as vacinas contra as hepatites A (5), B e C (1), contra HPV (2), contra câncer de mama (3), contra dengue (4) e contra difteria, tétano e coqueluche (6), mas nenhuma aborda tema sobre a vacinação contra Covid-19.

Figura 24 – As *hashtags* como agentes de desordem



Fonte: Instagram (2024).

Nas redes sociais digitais, as *hashtags* têm a capacidade de recuperar, predominantemente, as publicações mais recentes, refletindo os assuntos do momento. Isso

ocorre porque os algoritmos das plataformas priorizam conteúdos atualizados e em tendência, garantindo que as últimas publicações sobre um tema específico sejam destacadas. Por isso quando a *hashtag* #vacina foi acionada em julho, não priorizou os resultados sobre a vacinação infantil contra a Covid-19, já que as discussões sobre esse tema foram mais intensas no início do ano. Isso representa uma falha que pode ser minimizada com o uso de *hashtags* mais bem estruturadas, compostas, por exemplo, por termos mais específicos, pois essa forma de categorizar e de organizar a informação limita a sua aplicação em outras publicações não relacionadas e, consequentemente, ajuda a reduzir o volume de publicações recuperadas, ou seja, reduz-se a entropia. Vale ressaltar que o uso de *hashtags* como *links* para a recuperação de informações não é plenamente compatível com os sistemas de busca mais sofisticados, que permitem, por exemplo, a combinação de termos ou a delimitação temporal. É certo que resultados exaustivos e não estruturados não apenas refletem o nível de desorganização da fonte, mas revelam falhas no processo de representação temática, o que compromete a eficácia do sistema e a satisfação dos usuários.

Essa ineficácia do sistema foi também percebida quando se avaliou o comportamento dos algoritmos. Embora o ambiente geral das redes sociais digitais seja de alta entropia, a ação dos algoritmos, quando recomenda conteúdos personalizados, tenta reduzir o grau daquele fenômeno. Em tese, essa recomendação reduz a recuperação de informações irrelevantes, tornando o sistema mais eficiente. Contudo, conforme representado na Figura 17, ainda falta precisão no conteúdo oferecido. Tendo em vista que o *Instagram* prioriza conteúdos que estão em alta para promover uma experiência de descoberta de novos conteúdos e, consequentemente, aumentar o engajamento, a predileção dos temas em voga em detrimento dos temas específicos é explicada. Em outras palavras, enquanto os algoritmos se concentram em manter os usuários engajados recomendando informações que parecem mais relevantes no presente, eles podem ignorar o fato de que certos temas podem ter sido mais significativos em momentos específicos. Portanto, as tentativas de personalização e de engajamento, quando se contradizem, representam uma falha do sistema no tocante à recuperação da informação.

Esses apontamentos sobre o uso inadequado das *hashtags* e dos algoritmos ajudam a ilustrar como os elementos (agentes, mensagem e canal) se inter-relacionam, podendo essa inter-relação tanto provocar um contexto de desordem quanto ser afetada por ele. Com efeito, por estabelecer padrões imprevisíveis de conteúdo, essa dinâmica das *hashtags* e dos algoritmos reforça a natureza caótica das redes sociais digitais e, consequentemente, atesta sua suscetibilidade às condições iniciais. É nesse ponto que se afirma a conexão entre a

desordem da informação e o Efeito Borboleta. O Efeito, que sugere que pequenas ações podem ter repercussões significativas (Lorenz, 2000), se aplica diretamente a esse contexto, uma vez que a propagação de informações, mesmo que inicialmente inofensivas, pode resultar em grandes desdobramentos no campo da desinformação e da manipulação.

Partindo do pressuposto de que eventos pequenos podem desencadear uma série de reações desproporcionais em cadeia, é de se esperar que a ineficácia do sistema, seja nas falhas de caráter informacional e/ou na limitada capacidade de prever e de controlar essas falhas, aliada à má conduta dos usuários, seja disseminando conteúdos falsos, provocando atritos desestrutivos e esboçando apatia, entre outras situações, produzam um contexto infocomunicacional mal estruturado, alheio a regras, propenso a práticas antiéticas como oportunismo e manipulação, dentre tantas outras deficiências. A ramificação da desordem ilustrada na Figura 23, em que uma publicação serviu de base de apoio às bolhas de informação, ao negacionismo científico, à polarização sócio-política etc., corrobora esse entendimento.

Além desses achados, observa-se que essa relação de causa e efeito entre os problemas infocomunicacionais e a desordem que eles geram fica ainda mais palpável quando se considera a dimensão de sistemas sociais das redes sociais digitais.

6.2 As redes sociais digitais como sistemas sociais: análise integrativa

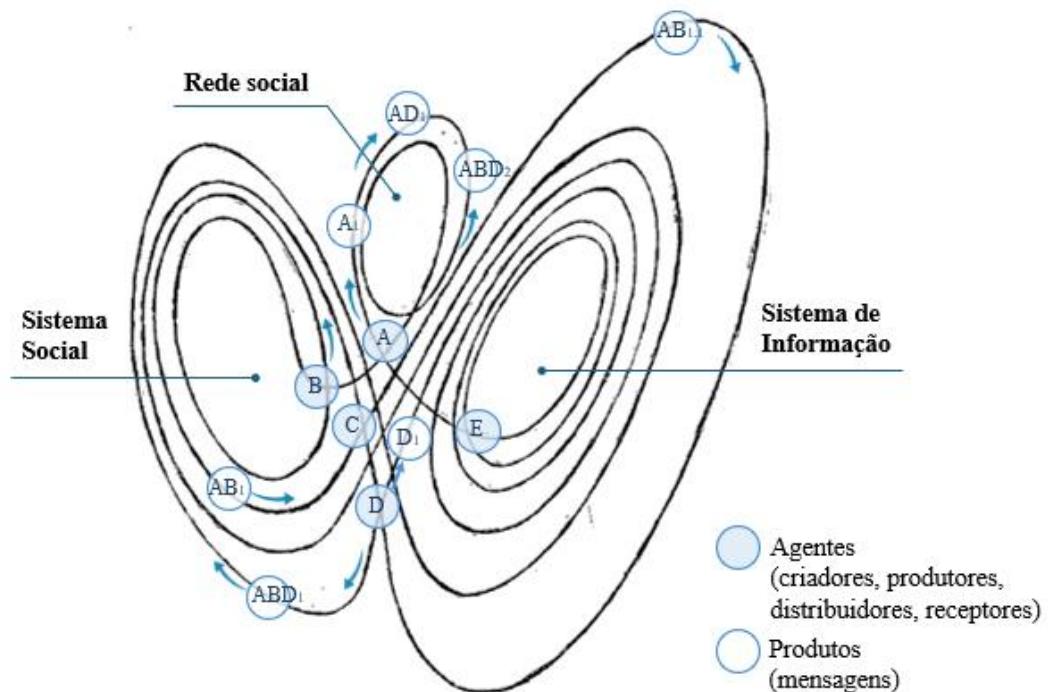
As redes sociais digitais correspondem a uma organização social mediada pelas tecnologias digitais, incluindo algoritmos de alta performance, que representa parte do ambiente social no qual está inserida e, por conseguinte, são sistemas sociais com todos os seus aspectos dinâmicos constitutivos. A desordem surge, então, como uma consequência da fluidez nas interações entre indivíduos, grupos e instituições, que geram uma rede complexa de relações e de padrões de comportamento. Apesar de possuírem uma estrutura que pode incluir normas, regras, papéis sociais e hierarquias, que ajudam a regular o comportamento e a manter a ordem, os sistemas sociais são dinâmicos e estão em constante evolução devido a mudanças internas e externas, como transformações culturais, tecnológicas e econômicas, que podem abalar as estruturas ordenadas, promover comportamentos conflituosos e criar ambientes caóticos (Brüseke, 1993).

Essa visão macro ajuda a compreender a suscetibilidade constitutiva das redes sociais digitais à desordem. Os diálogos transcritos a partir das publicações ilustradas nas Figuras 5, 7, 10 e 16 claramente representam o comportamento desordeiro entre grupos de indivíduos e

instituições, entre grupos de indivíduos com opiniões distintas e entre indivíduos de um mesmo grupo, mesmo estando todos sujeitos aos preceitos morais e éticos da sociedade e às regras de convivência do canal, que pecam, estas, por serem maleáveis e por colocarem interesses particulares à frente do bem coletivo. Ademais, essa perspectiva que analisa as redes sociais digitais como sistemas sociais inclui, inevitavelmente, sua função como sistema de informação e ambas têm o indivíduo/usuário como elemento central na dinâmica da desordem. Dessa forma, enquanto sistemas sociais, a dinâmica da desordem envolve interações e comportamentos humanos que condicionam a forma como as informações são produzidas, compartilhadas e recebidas. Já na perspectiva de sistemas de informação, o foco está na estrutura, no processamento e na disseminação da informação.

Alcançar as análises e as discussões exclusivamente sob essa ótica macro, poderia levar à redundância, sem adicionar novas perspectivas sobre como a desordem informacional é gerada e gerida, tendo em vista que as peculiaridades dos usuários, elementos centrais comuns, já foram abordadas sob a ótica das redes sociais digitais como sistemas de informação. Integrar essas duas dimensões oferece, portanto, uma compreensão mais abrangente e evita repetições, garantindo análises mais rica e detalhada da desordem informacional nas redes sociais digitais.

Figura 25 – Perspectiva sistêmica das redes sociais digitais



Fonte: Dados da pesquisa (2024).

Durante a década de 1960, Edward Lorenz, em suas descobertas sobre o Efeito Borboleta, desenvolveu gráficos para mostrar como sistemas caóticos evoluem ao longo do tempo, revelando padrões complexos e não repetitivos (Hilborn, 2004). Com seu formato característico de borboleta, o atrator de Lorenz ficou famoso por representar visualmente a sensibilidade extrema desses sistemas às condições iniciais. Inspirado no modelo de Lorenz, porém não sujeito ao conjunto de equações usadas por ele, o gráfico apresentado na Figura 25 pretende, então, ilustrar a desordem das redes sociais digitais resultante das complexas interações de seus componentes. Para melhor compreender a ilustração dessa dinâmica, é preciso considerar que:

- a) **O agente**, indivíduo/usuário criador, produtor, distribuidor ou receptor, deve ser visto como o ponto de partida ou a condição inicial. Suas (re)ações, por menores que sejam, podem levar a grandes consequências futuras, ou seja, o agente introduz uma variação que reflete na complexidade do gráfico.
- b) **A mensagem** (postagens, repostagens, comentários etc.), produto da ação do agente, é o vetor condicionante das (re)ações que (re)orientam o comportamento e a trajetória do gráfico.
- c) **O canal**, veículo da mensagem, corresponde às linhas que indicam o caminho que ela percorre. Por serem contínuas, as linhas transmitem a ideia de um processo recursivo e integrativo, que se retroalimenta e as intersecções indicam pontos de expansão ou de redefinição da trajetória.

Quanto à estrutura do gráfico, o centro representa a rede social, o núcleo do sistema, e as duas “asas” representam as condições distintas associadas a ela. A asa que simboliza a condição de sistema social, concentra-se na dinâmica das interações entre usuários e na formação de comunidades. As linhas refletem a natureza expansiva dessas conexões sociais e na consequente propagação de influências. Já a asa que simboliza a condição de sistema de informação, concentra-se no fluxo, na estrutura e na gestão da informação, incluindo como a informação é criada, distribuída e consumida. As linhas representam o fluxo de informações e a maneira como elas sofrem interferências conforme percorrem o sistema.

O gráfico reproduz uma situação baseada na teoria, mostrando um fluxo de combinações simples e iniciais, dentro das inúmeras possíveis, envolvendo cinco usuários (A, B, C, D e E). O usuário A cria e publica uma mensagem A1. Em algum momento, essa mensagem alcança o usuário B, que a altera conforme seu posicionamento por discordar de A,

compartilhando um subproduto AB1. A mensagem AB1, então, alcança o usuário C. Este, por sua vez, concorda com o posicionamento B e compartilha a mensagem AB1.1 agregando apenas a sua anuência. Ainda que o usuário C tivesse alterado a estética da publicação, mas preservado a ideia, o produto continuaria sendo AB1.1. A mensagem compartilhada por C alcança o usuário D, que, por possuir outra opinião a respeito do tema, a altera e compartilha mais um subproduto ABD1. Além disso, o usuário D, inspirado no subproduto que recebeu, cria e publica uma nova mensagem D1, que reflete apenas a sua opinião, ou seja, não se trata de uma ideia modificada. A mensagem D1, quando chega ao usuário A, apresenta uma ideia divergente. A, então, compartilha um subproduto AD1, modificando a publicação de D. Da mesma forma, quando o usuário A também encontra a mensagem ABD1, ao perceber que se trata de uma versão deturpada de sua publicação, modifica-a e compartilha um novo subproduto ABD2.

Essa situação ilustra como cada informação carrega o histórico dos trajetos que percorreu; mostra como a mensagem vai sofrendo alterações de forma e de fluxo (direção), ainda que dentro de um mesmo ciclo contextual. Essas alterações estão sujeitas à inércia, à impolidez, às crenças, aos costumes, aos anseios, à manipulação, entre outras intervenções, de cada usuário envolvido. Por isso há desordem. Mesmo quando o usuário apenas compartilha a mensagem, agrava a sua autorização (Van Leeuwen, 2007). Além disso, é possível visualizar que a trajetória da mensagem pode mudar quando ela é, de alguma forma, alterada. Por isso os usuários estão posicionados nos pontos de intersecções. Vale lembrar que a Teoria Matemática da Comunicação de Shannon e Weaver (1975), ao operar com os conceitos de entropia, de ruído, de redundância e de imprevisibilidade, não apenas expõe as fragilidades das redes sociais digitais e sua vulnerabilidade a perturbações internas e externas, como também alerta para as transformações que as mensagens sofrem durante os processos de (de)codificação e de compartilhamento.

Supondo, agora, que o usuário E seja uma pessoa acrítica, vulnerável às diversas intervenções dos usuários A, B, C e D, no contexto de desordem, ele pode experimentar uma série de efeitos prejudiciais. Sem filtro analítico ou capacidade de discernir, ele tende a acreditar em tudo e aceitar, sem maiores esforços, independentemente da sua necessidade. Isso pode levar à internalização de desinformações e à formação de crenças errôneas, uma vez que a exposição repetida a conteúdos falsos pode aumentar sua percepção de legitimidade. Além disso, a exposição a visões semelhantes pode fazer esse usuário se engajar em bolhas de informação, exacerbando a polarização (Castro, 2020; Recuero, 2019; Bruns, 2019). Em última análise, isso pode comprometer sua capacidade de tomar decisões informadas e

participar de discussões construtivas. A ingenuidade do usuário E, caracterizada pela ausência de senso crítico apurado ou pela tendência ao excesso de otimismo e de confiança, é um fator crucial nesse contexto de desinformação. Como afirmam Lima, Ferreira e Souza (2024), essa ingenuidade muitas vezes é condicionada pela falta de um amadurecimento analítico, pela indiferença ou pela ausência de apatia, o que torna o indivíduo vulnerável à manipulação e à internalização de informações equivocadas.

Apesar da aparente natureza simétrica do gráfico, a combinação entre a diversidade de perfis de usuários e a sobrecarga de conteúdos dos mais variados tipos contribuem para a construção de um ambiente informacional dinâmico, porém incerto. É exatamente essa combinação que torna imprevisíveis o comportamento e a trajetória do gráfico. É importante ressaltar que, ainda que na condição de receptor, o agente pode se comportar como um novo ponto de partida com potencial para redefinir esse comportamento e essa trajetória. Nos casos em que os agentes interrompem o fluxo informacional, observa-se que: a) devem ser considerados elementos de desordem, quando se tratar de informação verdadeira, pois a indiferença pode limitar o acesso a conteúdos relevantes, comprometendo a qualidade do debate público – esse tipo de atitude pode alertar moderadores e administradores sobre a existência de conteúdos problemáticos que, de outra forma, poderiam passar despercebidos, e, consequentemente, provocar medidas corretivas; e b) não devem ser tratados como elementos de desordem quando agem identificando e denunciando ou deixando de compartilhar informações falsas, pois estão exercendo um papel ativo na responsabilidade coletiva de construir ambientes informacionais mais seguros.

Para melhor entender a dinâmica conceitual representada na Figura 25, a Figura 26 combina-a com os exemplos discutidos nesta pesquisa, ilustrando a aplicação prática dos conceitos teóricos abordados. Enquanto o gráfico da Figura 25 oferece uma representação abstrata dos fluxos informacionais entre os usuários, a Figura 26 contextualiza esses fluxos com situações concretas e reais, alinhadas aos cenários e fenômenos observados ao longo do estudo.

Figura 26 – Esquema síntese da desordem da informação na dinâmica de interações



Fonte: Dados da pesquisa (2024).

No dia 31 de outubro de 2023, o **Ministério da Saúde** anunciou a inclusão da vacina contra o coronavírus no calendário vacinal do PNI (A1). A informação foi rapidamente compartilhada pelo **Portal R7** e pelo **Jornal da Record**, que, além de divulgar o anúncio, acrescentaram algumas informações complementares (A1.1). No mesmo dia, a **Revista Oeste** publicou uma crítica negativa sobre a medida, destacando trechos do comunicado e mencionando diretamente o Ministério da Saúde (AC1). No dia seguinte, a publicação do **Portal R7** e do **Jornal da Record** foi apenas compartilhada pelo canal **Pará News**⁴⁷ (A1.2). Por outro lado, a postagem foi adaptada e comentada pelo **Senador Magno Malta**, que adicionou sua própria opinião sobre o assunto (AB1). Quando a medida entrou em vigor, no início de 2024, o tema foi retomado. A **Revista Oeste** voltou a criticar a decisão, emitindo sua opinião particular a respeito (C1), e o **Senador Magno Malta** também expressou seu desapontamento, fazendo referência à publicação da revista (BC1). Em resposta, sua postagem foi compartilhada pelo canal **Direita Timbaúba-PE**⁴⁸, um dia depois (BC1.1). É importante observar que, neste esquema, é possível observar que cada publicação é representada pelas fotos de perfil dos usuários que, de alguma forma, interagiram com ela, seja criando, modificando ou compartilhando. Quando as fotos estão coloridas, isso indica que a publicação

⁴⁷ A conta Parana News é dedicada a divulgar as principais notícias de Pará de Minas, do Brasil e do mundo, com ênfase em política e entretenimento.

⁴⁸ O perfil Direita Timbaúba PE é um blog pessoal que compartilha conteúdos relacionados à política brasileira, com foco em temas conservadores e de direita

recebeu a aprovação de todos os usuários envolvidos. Por outro lado, quando as fotos estão descoloridas, significa que as ideias desses usuários foram alteradas ou modificadas de alguma forma.

Assim como no gráfico de Lorenz, onde a combinação de variáveis gera um padrão caótico, a combinação de diferentes elementos de desordem nas redes sociais digitais pode gerar efeitos semelhantes, ratificando a analogia com os sistemas complexos. Então, essa análise integrativa também permite inferir que, ainda que existam elementos que se destacam como propulsores, a desordem informacional é uma condição natural dos sistemas dinâmicos, portanto inevitável.

Mesmo que a complexidade e a dinamicidades conduzam a um equilíbrio e a uma auto-organização espontânea no limite do caos (Waldrop, 1992; Braga, 1995), compreender a ação dos elementos propulsores (agente, mensagem e canal), talvez seja o caminho necessário para se alcançar a ordem, ou, no mínimo, o atalho para isso. O próprio conceito de neguentropia, ou entropia negativa, de Léon Brillouin que, no contexto de sistemas de informação, está associada à redução de ruídos e de incertezas e, portanto, à capacidade de organização (Araujo, 1995), evoca essa necessidade de se trabalhar com os elementos que causam distúrbios no fluxo informacional.

A Figura 25, embora útil para ilustrar a complexidade de um fluxo simples e inicial de interações, é bastante redutora de significado pela simplificação gráfica. Ocorre que, ao representar um número limitado de atores e de mensagens, o gráfico se torna uma ferramenta didática para compreender a dinâmica de compartilhamento e de modificação de informações, mas não consegue capturar toda a complexidade do ambiente digital real. Com efeito, em uma rede social vasta e dinâmica, com uma grande quantidade de usuários e uma diversidade de temas em circulação, seria impossível aqui representar de forma completa todos os fluxos de informação e as interações entre indivíduos. A rede de atores e de mensagens se torna tão extensa e multifacetada que qualquer tentativa de simplificação exigiria a criação de múltiplos gráficos. Esses gráficos poderiam, por exemplo, representar diferentes **câmaras de eco**, ou seja, grupos de usuários que compartilham visões semelhantes e estão isolados uns dos outros, com pouca ou nenhuma interação entre diferentes grupos (Recuero, 2019). Se existissem conexões entre essas câmaras de eco, elas provavelmente seriam limitadas a interações ocasionais de usuários que, por vontade própria ou por acaso, saem de suas zonas de conforto e se expõem a opiniões ou informações divergentes. Tais conexões seriam mais raras, pois os algoritmos das redes sociais digitais tendem a reforçar a homogeneidade dentro de grupos, promovendo conteúdos alinhados com as crenças já existentes dos usuários.

Em última análise, em que pese os limites da representação gráfica, a Figura 25 reflete, a um só tempo, a dinâmica e a crítica sobre como as redes sociais digitais funcionam, focando na vulnerabilidade dos usuários à desinformação e no papel que cada um desempenha na propagação ou no combate à desordem informacional.

6.3 A transparência administrativa e a dinâmica das redes sociais digitais

As redes sociais digitais, devido a uma combinação de características naturais, estruturais e comportamentais, estão suscetíveis à desordem informacional. Essa é uma constatação que pode ser alargada e aprofundada, conforme sejam levantados novos dados e realizadas novas análises e discussões. No contexto de transparência administrativa, essa desordem representa a dificuldade de manter um ambiente infocomunicacional organizado e seguro, que ocorre devido a uma série de fatores, dentre os quais podem ser destacados:

- a) **a falibilidade dos filtros.** Falhas nos processos de filtragem têm um impacto direto na eficiência da transparência ao comprometer a clareza e a integridade das informações disponibilizadas. A incapacidade dos agentes administrativos de moderar adequadamente o conteúdo proveniente das interações no canal, bem como de monitorar suas consequentes ramificações, resulta em um fluxo de informações confuso e desordenado, e a verdade se torna relativamente obscura. Apesar de a Administração Pública tenha algum controle sobre certos aspectos, o processo de personalização algorítmica está, em grande parte, além de sua alçada. Na Administração Pública, a falibilidade não está relacionada à personalização dos dados de cada indivíduo – como ocorre quando a personalização da experiência do usuário, baseada em dados coletados, gera associações imprecisas ou incompletas, resultando em conclusões erradas (Rossetti; Angeluci, 2021) – mas ao desafio de atender a um público amplo e diversificado. Embora as políticas e informações busquem ser gerais, elas nem sempre refletem as nuances e as necessidades específicas de todos, o que pode gerar divergências de ideias. Nesse contexto, a falibilidade da Administração Pública se torna mais evidente e se manifesta na falha em moderar as interações dos usuários em seus canais oficiais, como pode ser observado nos trechos de publicações extraídos para esta pesquisa, que, além de não representar um diálogo construtivo, incluem expressões agressivas, típicas da falta de polidez no discurso (Cabral; Lima, 2018), como “Vai tomar no c% de

vcs!”, “Vocês são loucos!”, “Vagabunda”, “Sua retardada”, entre outras. O que poderia ser um espaço infocomunicacional voltado para o bem comum acaba assumindo um caráter de desordem, perpetuando ciclos de divisão e de conflito, e afetando negativamente o processo de transparência administrativa. Além disso, essa falibilidade consiste na falta de monitoramento dos da desordem, as Figuras 9, 10, 12, 9 e 15 são alguns exemplos de publicações virais que buscaram sabotar a vacinação de crianças contra a Convid-19. Faltou o monitoramento e o controle do Ministério da Saúde para, pelo menos, inibir a propagação desse tipo de conteúdo. Faltou, por exemplo, campanhas de conscientização mais incisivas que combatessem diretamente os principais à campanha de vacinação. Essa insuficiência, no entanto, não representa, necessariamente, a total negligência do órgão, pois esse tipo de monitoramento é complexo, difícil de ser alcançado no contexto das redes sociais digitais, e exige esforço coletivo. Ainda que a Administração Pública esteja atuando em “parceria” com os proprietários e com as agências de checagem, isso não está sendo suficiente para conter a desordem da informação. O que representa um grande desafio em razão da fragilidade do aporte legal que discorre sobre o uso das redes sociais digitais. Mas um bom começo seria publicar informações mais consistentes, fundamentadas, para, no máximo possível, não deixar margem para contestação e evitar interpretações errôneas, garantindo maior clareza e confiabilidade nas comunicações oficiais.

- b) **a descrença na Administração Pública.** Isso ocorre quando as ramificações constroem uma imagem negativa dos órgãos públicos. Quando, por exemplo, se espalham rumores ou informações incorretas sobre políticas, decisões ou ações dos órgãos públicos, isso pode levar a uma percepção distorcida da realidade e aumentar a desconfiança entre a população e as instituições. Em termos de informação, essa desconfiança é transferida para o conteúdo veiculado pela instituição atingida. As informações oficiais podem, então, ser ofuscadas por boatos e desinformação, tornando mais difícil para os cidadãos discernirem sobre o que é verdadeiro e o que não é. E, se o público não consegue obter uma visão clara e precisa das ações e das decisões dos órgãos públicos, a responsabilidade e a transparência se tornam mais difíceis de manter. Um exemplo dessa descrença pode ser percebido na Figura 14, onde o MPSC emite uma nota sobre a inconstitucionalidade dos decretos municipais que excluem a vacina contra a Covid-19 da obrigatoriedade. No caso da prefeitura de Blumenau, essa decisão

violou o princípio da legalidade e gerou uma percepção negativa sobre a competência da gestão municipal. A falta de transparência nas motivações e fundamentação da decisão contribuiu para o aumento da desconfiança da população, que levanta questionamentos sobre a idoneidade das políticas públicas adotadas.

- c) **a necessidade de controle de crises.** Quando a imagem e a reputação dos órgãos públicos são atacadas, em vez de adotar uma abordagem proativa para fornecer informações claras e precisas, estes órgãos podem se ver respondendo reativamente a desinformação e a crises de reputação geradas por informações incorretas nas redes sociais digitais. Isso pode desviar recursos e atenção de suas funções principais. A divergência de ideias exemplificada na Figura 15 pode resultar em crises de imagem e de reputação dos órgãos públicos. No caso específico, o promotor de justiça aposentado Odair Tramontin critica a posição do MPSC, instituição na qual atuou durante 35 anos, associando-a à violação da autonomia dos pais e ao excesso de poder. Essa divergência cria confusão no público e gera uma crise de desinformação, afetando a imagem do MPSC e prejudicando sua percepção pública. Embora uma crise de imagem ainda não tenha se consolidado no canal, os elementos para isso estão presentes, como a polarização e a falta de clareza, o que contribui para a descrença na instituição e desvia atenção e recursos de suas funções principais. Nesse caso, os esforços foram direcionados a evitar a crise de imagem, que, se tivesse se estabelecido, exigiria esforços ainda maiores. Vale destacar que Tramontin utiliza sua autoridade, adquirida ao longo de sua carreira e sua posição como pré-candidato a prefeito, para reforçar seu discurso, recorrendo à avaliação moral e apelando para valores culturais como a liberdade familiar e o respeito aos direitos individuais (Van Leeuwen, 2007).
- d) **a falta de um consenso dentro da própria Administração Pública.** As diferentes visões e prioridades podem gerar conflitos sobre quais informações devem ser divulgadas, como devem ser apresentadas ou mesmo se devem ser compartilhadas. Esse tipo de comportamento, além do potencial de criar um ambiente de disputa ideológica com consequências negativas para a imagem dos agentes envolvidos, poder ser equiparado a um tipo de manipulação, onde os agentes modelam o fluxo informational em vez de publicar o que de fato é necessário, especialmente, quando orientados por interesses particulares. A falta de consenso dentro da

própria Administração Pública, como observada no caso do Ministério da Saúde e do Senador Magno Malta retratado nas Figuras 8 e 9, é um exemplo claro de como as diferentes visões e prioridades podem gerar conflitos e impactar negativamente a eficácia de políticas públicas. Ao demonstrar sua oposição à vacinação de menores, o senador Expõe um conflito dentro do Executivo, onde a disputa ideológica entre diferentes agentes leva à distorção do fluxo informacional e à manipulação de conteúdos. Embora esses conflitos sejam habituais e característicos na política brasileira, originados por fatores como ideologia partidária e interesses pessoais, para o público desinformado, isso pode parecer uma falta de consenso dentro da Administração Pública, enfraquecendo a confiança nas ações do governo. O senador, ao tentar sabotar a campanha de vacinação infantil, adapta as informações para seu plano de desacreditar a política pública, o que alimenta ainda mais a desordem informacional. Essa distorção da verdade, como destacam Wardle e Derakhshan (2017), contribui para a propagação de má-informação e aumenta a polarização, dificultando a construção de um ambiente de diálogo construtivo, o que afeta a transparência administrativa.

- e) **a impotência dos agentes administrativos diante do mau comportamento dos algoritmos.** Quando orientados pela lógica de mercado, os algoritmos tendem a priorizar o engajamento dos usuários em detrimento da qualidade da informação. Isso pode conduzir a uma má experiência marcada pelo excesso e/ou pela imprecisão da informação. Essa impotência reflete diretamente a lógica de mercado que impulsiona essas plataformas. Como destacado por Bezerra (2024), o modelo de negócio das redes sociais digitais se baseia na monetização da atenção dos usuários, fazendo com que os algoritmos priorizem o engajamento em vez da qualidade da informação. Isso é evidente nos conteúdos patrocinados, que, frequentemente impulsionados por interesses comerciais, ganham destaque nas diversas abas do canal social, priorizando a visibilidade e o engajamento em detrimento da qualidade da informação, como exemplificado na Figura 20. Embora os agentes administrativos possuam certa autonomia e controle sobre suas contas nas redes sociais digitais, a dinâmica algorítmica e os interesses comerciais por trás das plataformas são muito mais fortes e difíceis de controlar, exercendo assim uma interferência significativa nas informações veiculadas. Assim, a capacidade dos agentes administrativos de garantir a transparência se vê limitada pela própria estrutura dessas redes sociais.

f) **a deficiência na proatividade.** Sendo as redes sociais digitais um ambiente informational limitado, faz-se necessário o uso de recursos (*links, hashtags, arrobas etc.*) que direcionam os usuários para fontes complementares de informação. Contudo, a falta de uso, ou mesmo o mau uso, desses recursos pode resultar em falhas no processo informativo, devido aos ruídos e à incompletude da informação; pode alimentar os ciclos de divisão e de conflitos, por criar barreiras informacionais; pode desviar o foco de atenção dos usuários, direcionando-os a conteúdos que não atendem às suas necessidades, dentre outros. Essa deficiência pode ser observada no exemplo discutido na figura 5, onde a ministra Nísia Trindade, em seu discurso sobre a vacinação, não fornece embasamento científico adequado. Em vez disso, apenas recomenda que a população busque informações no portal do Ministério da Saúde e nas Unidades Básicas de Saúde. A ausência de referências confiáveis, como estudos científicos ou dados claros, resulta em uma deficiência informational, contribuindo para a incompletude da informação, o que cria um ambiente vulnerável à desinformação, pois os usuários podem não conseguir verificar a precisão das informações ou encontrar fontes adicionais para confirmar os dados apresentados. A deficiência na proatividade também se reflete no uso inadequado de *hashtags*, símbolos e arrobas, que, se usados corretamente, poderiam orientar os usuários para informações relevantes. Na Figura 14, as *hashtags* #blumenau, #santacatarina e #vacina, aplicadas em uma publicação sobre um decreto municipal, não ajudam na localização de conteúdo útil, já que são excessivamente genéricas e não conectam as postagens de forma eficaz. Esse uso desorganizado contribui para a hiperinformação, que, conforme descrito por Bezerra (2024), gera “pobreza de atenção” ao sobrecarregar os usuários com conteúdos irrelevantes. Da mesma forma, a indicação de arrobas de forma inapropriada, conforme discutido na Figura 13, pode gerar confusão ao direcionar os usuários para contas que não atendem às suas necessidades informativas. Essas falhas evidenciam a falta de proatividade em garantir que as plataformas proporcionem uma experiência informativa eficaz e segura, comprometendo o processo de transparência.

Esses fatores, além de contribuir para a construção de um ambiente informational hostil onde as pessoas podem ser facilmente ludibriadas, confundidas, prejudicam a confiança na Administração Pública. Isso não apenas compromete a efetividade do processo de

transparência como sabota seu objetivo de desenvolver o diálogo construtivo e o consenso em torno de questões públicas. Os achados analisados e discutidos (Figura 5), incialmente, que se referem ao anúncio do Ministério da Saúde sobre a inclusão da vacina contra a Covid-19 no PNI, por exemplo, marca uma nova etapa na campanha de vacinação, que enfrenta intensos embates discursivos, especialmente nas redes sociais digitais, sem buscar consenso ou o bem comum. Além disso, o elevado número de informações falsas sobre a vacina gera confusão entre os leitores e permite tentativas de manipulação que prejudicam a campanha, impactando negativamente a eficácia da vacinação de crianças.

Com a estratégia de vacinação para 2024, o Departamento do Programa Nacional de Imunizações (DPNI) estabeleceu uma meta de 90% de cobertura vacinal para crianças entre 6 meses e 4 anos, 11 meses e 29 dias (Brasil, 2024a). Até outubro deste ano, foram vacinadas 7.777.508⁴⁹ crianças nessa faixa etária, o que representa aproximadamente 61% do total de 12.704.860 crianças entre 0 e 4 anos no Brasil⁵⁰. É importante observar que o cálculo não é preciso, pois não considera situações, como o fato de esse total incluir crianças de até 6 meses, que não estão no programa de vacinação contra a Covid-19, nem considerar o número de nascimento e de óbitos nesse grupo etário. Além disso, não detalha se as crianças vacinadas completaram o ciclo vacinal previsto para o ano e não leva em conta que indivíduos imunocomprometidos precisam de uma terceira dose (administrada aos 6, 7 e 9 meses). O cálculo igualmente não observa outros fatores que, caso existam, também podem impactar a vacinação, como os problemas infocomunicacionais ligados à desordem informacional discutidos nesta tese; o acesso limitado devido a barreiras geográficas, financeiras ou de transporte pode dificultar a vacinação; campanhas mal comunicadas que podem não alcançar o público-alvo ou não transmitir a importância da vacinação; dificuldade em engajar profissionais de saúde, decorrente da falta de treinamento ou motivação, entre outros fatores.

Ocorre que a campanha de vacinação de crianças contra a Covid-19 ainda não alcançou o objetivo de 90% de cobertura vacinal previsto para 2024, neste momento, faltando apenas dois meses para o final do ano. Diante das análises apresentadas neste estudo, é possível inferir que a desordem informacional não apenas interferiu na idoneidade do processo de transparência administrativa, mas também contribuiu significativamente para o

⁴⁹ Dados do Ministério da Saúde, atualizado em 20 de outubro de 2024. Disponível em: https://infoms.saude.gov.br/extensions/SEIDIGI_DEMAS_VACINA_C19_CNES_RESIDENCIA/SEIDIGI_DEMAS_VACINA_C19_CNES_RESIDENCIA.html. Acesso em: 12 fev. 2025.

⁵⁰ Dados do Censo Demográfico realizado pelo Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística (IBGE), em 2022. Disponível em: https://censo2022.ibge.gov.br/panorama/?utm_source=ibge&utm_medium=home&utm_campaign=portal. Acesso em: 12 fev. 2025.

não alcance da meta estabelecida pelo DPNI. Portanto, estes achados científicos demonstram que é essencial abordar as questões relacionadas à desordem informacional, no âmbito do Governo Federal, de modo geral, e do Ministério da Saúde, de modo específico, com o intuito de melhorar o processo infocomunicacional, promovendo a confiança na Administração Pública e, consequentemente, fortalecendo o compromisso com o bem coletivo.

A observância dos seis itens mencionados, portanto, é crucial para garantir um processo de transparência administrativa eficaz nas redes sociais digitais. A falibilidade dos filtros, a descrença na Administração Pública, a necessidade de controle de crises, a falta de consenso interno, a impotência diante do comportamento dos algoritmos e a deficiência na proatividade dos agentes administrativos comprometem a clareza, a confiança e a acessibilidade das informações públicas. A incapacidade de moderar adequadamente o conteúdo e de usar recursos digitais de forma estratégica resulta em desinformação, polarização e falhas na comunicação, prejudicando a responsabilidade e a credibilidade das instituições públicas.

O potencial das redes sociais digitais como canais de transparência administrativa é validado por Ferreira (2023), que analisa essas plataformas e relaciona parâmetros de qualidade de uso, conforme já mencionado. O Quadro 1 relaciona os indicadores e os critérios usados para avaliar essas redes.

Quadro 1 – Indicadores e critérios para a avaliação das redes sociais digitais

INDICADORES	CRITÉRIOS
Comunicabilidade	Meios de contato Interação
Acessibilidade	Percepção Compreensão
Usabilidade	Linguagem comprehensível Navegabilidade Proatividade
Confiabilidade	Confiança no canal Confiança no conteúdo
Transparência	Ações institucionais Gestão administrativa

Fonte: Ferreira (2023, p. 131).

O primeiro indicador, **comunicabilidade**, destaca a receptividade das instituições públicas nas redes sociais digitais, considerando a capacidade de oferecer meios alternativos de contato (*e-mails*, telefones, *links* para *chats*, SIC etc.) e a interação com os cidadãos (Ferreira, 2023). Esses critérios são essenciais para a transparência administrativa, pois promovem a troca de informações, o esclarecimento de dúvidas e a correção de erros. Esse

potencial de comunicabilidade é explorado em alguns exemplos discutidos nesta pesquisa, como na Figura 4, que mostra duas versões da página inicial da conta do Ministério da Saúde no *Instagram*. Ali, é possível notar que o canal disponibiliza *links* para outros canais de atendimento *online*, conta de *e-mail* para contato e o endereço para atendimento presencial. A interação entre a instituição e o usuário, mostrada na Figura 27, corrobora o entendimento de que o indicador está sendo efetivamente explorado.

Figura 27 – Interação entre instituição e usuários



Fonte: Conta do Ministério da Saúde no *Instagram* (2023).

Na figura, percebe-se, no quadro em destaque, que o Ministério da Saúde responde à manifestação do usuário, fornecendo inclusive fonte alternativa para a obtenção de mais informações relacionadas. Isso demonstra a interação e a proatividade da instituição.

O indicador de **acessibilidade** refere-se à possibilidade de uso de produtos, serviços e informações por pessoas com diferentes limitações, sejam cognitivas, motoras, visuais ou auditivas (Ferreira, 2023). O indicador acessibilidade avalia se o conteúdo e o *layout* das publicações são perceptíveis aos usuários, oferecendo formas alternativas de apresentação, como sons, legendas, descrições textuais, audiodescrições, ajustes de fonte e tradutores para Língua Brasileira de Sinais (LIBRAS). Alguns recursos, como o ajuste do tamanho da fonte ou brilho da tela, são inerentes à plataforma ou ao suporte tecnológico utilizado para acessá-la, enquanto o uso de outros recursos depende da iniciativa dos gestores do canal. Além disso, a acessibilidade também considera a simplicidade no conteúdo, que se expressa na linguagem clara e direta, e no uso moderado de símbolos, abreviações, gírias, *emojis*, que, além de comprometer a clareza da informação, dificulta o uso de tecnologias assistivas. Esse indicador

ainda é pouco explorado no contexto das redes sociais digitais e recebe pouca atenção de grande parte dos agentes públicos (Ferreira, 2023). Embora os moderadores dos canais costumem buscar clareza nas informações publicadas, ainda falta o uso de recursos como descrição de imagens, legendas em vídeos, entre outros.

Os comentários deixados nas publicações são um fator crítico à parte (com impolidez, uso desmedido de *emojis*, erros gramaticais etc.), como pode ser percebido nas transcrições apresentadas nesta pesquisa. Isso ocorre devido à liberdade dos usuários na rede, o que, por um lado, desincentiva o acesso a conteúdos inúteis (frequentemente deixados nos comentários) e limita o leitor às informações contidas apenas na postagem feita pela instituição. No entanto, por outro lado, isso também pode excluí-los das discussões no canal.

Ainda que a acessibilidade plena ainda não tenha sido alcançada, existem muitos recursos que podem ser explorados em favor de uma maior transparência administrativa.

O terceiro indicador, **usabilidade**, avalia os mecanismos e as condições de navegação de um canal, com foco na criação de um ambiente amigável e intuitivo para os usuários. Embora envolva diretamente a experiência do usuário, a usabilidade é influenciada por aspectos da arquitetura da informação, como a organização, a rotulagem e a estruturação dos conteúdos, que contribuem significativamente para a clareza e a eficácia da comunicação digital. Isso, além de também considerar atributos ligados à clareza e à objetividade das informações, engloba a naveabilidade e a proatividade. A naveabilidade refere-se à distribuição e localização das informações, sendo essencial que o canal ofereça uma navegação intuitiva e rápida. “Por natureza, as redes sociais possuem essas características, motivo que contribui para a massiva adesão e permanência dos seus usuários [...]” (Ferreira, 2024, p. 139). Já a proatividade avalia se o canal antecipa as necessidades do usuário por meio de *links*, *hashtags* e marcadores que direcionam os usuários a informações relacionadas. Apesar de estarem sendo utilizados de forma precária, conforme a análise das Figuras 13 e 14 indicam, percebe-se que as redes sociais digitais dispõem de diversos recursos para o exercício da proatividade. Avaliar a usabilidade é, portanto, mensurar a compreensibilidade da mensagem, a facilidade de uso e o grau de conexão entre o usuário e a instituição, fatores essenciais para a transparência administrativa.

O quarto indicador, confiabilidade, valoriza a capacidade da instituição de oferecer segurança às informações e aos canais que as disponibilizam (Ferreira, 2023). A confiança no canal é motivada, principalmente, pela apresentação de uma identidade visual – caracterizada pelo uso de logo, de cores, de símbolos, de *slogans* etc., ou de quaisquer elementos que identifiquem a instituição – e pela indicação de informações sobre a missão, os valores e as

políticas de privacidade e de uso do canal, que esclarecem os direitos e responsabilidades dos usuários. Já a confiança no conteúdo, envolve a conformidade das publicações com os objetivos institucionais, a ausência de opiniões pessoais, a coerência entre as informações em diferentes canais e a atualização regular das publicações. A frequência das postagens também é um fator-chave para garantir a confiabilidade, pois sua regularidade demonstra o grau de comprometimento e de engajamento da instituição com as demandas dos usuários, especialmente no contexto da transparência. Tanto a confiança no canal quanto no conteúdo são influenciadas pela preservação da imagem institucional. Ao observar alguns exemplos discutidos nesta pesquisa, como a falta de consenso dentro da própria Administração Pública, evidenciada nas Figuras 8 e 9, e a divergência de ideias entre a instituição e um de seus ex-membros, exemplificada na Figura 15, é possível perceber que a imagem e a reputação da instituição estão vulneráveis a influências externas e à instabilidade na comunicação institucional.

O quinto indicador, **transparência**, de modo geral, foca no conteúdo das informações veiculadas no canal, avaliando se as publicações nas redes sociais digitais abordam temas relacionados às ações institucionais e à gestão administrativa, refletindo a responsabilidade pela gestão eficiente dos recursos e pela clareza das ações da instituição, o que permite maior fiscalização e controle. A Figura 5 é um exemplo claro disso, ao destacar a campanha de imunização de crianças contra a Covid-19. Ao informar a população sobre campanhas institucionais, como vacinas, programas de saúde, educação, ou outros projetos públicos, a instituição demonstra sua responsabilidade, permitindo que a sociedade compreenda as motivações por trás dessas ações, participe de debates e exerça seus direitos.

Quando esses cinco indicadores são afetados, pode ocorrer uma desordem na forma como as redes sociais digitais operam como canais de transparência administrativa. Se esses aspectos fundamentais (comunicabilidade, acessibilidade, usabilidade, confiabilidade e transparência) forem comprometidos, o potencial dessas redes sociais para democratizar o acesso à informação e incentivar a fiscalização e o controle é seriamente prejudicado. As redes sociais digitais têm o poder de promover maior transparência, mas isso só é possível quando as informações são eficazes, acessíveis e confiáveis. A falta desses elementos pode gerar desinformação, desconfiança e até desengajamento da população, enfraquecendo, assim, a capacidade dessas redes sociais de contribuir para uma Administração Pública mais transparente e responsável.

7 CONSIDERAÇÕES FINAIS

A sociedade contemporânea, marcada pela ascensão da informação e pela revolução tecnológica, demanda uma reflexão crítica sobre as suas novas dinâmicas tecnológicas, sociais e econômicas. As novas terminologias digitais que tentam definir essa sociedade nos últimos anos, que evocam a ideia de uma “sociedade da informação” e/ou de uma “sociedade do conhecimento”, muitas vezes, servem como instrumentos ideológicos que encobrem as contradições e os desafios estruturais nela presentes. Ocorre que, apesar das promessas de democratização e de inovação trazidas pela revolução tecnológica e pela ascensão da informação, a essência capitalista permanece inalterada. Esse contexto condiciona, então, a reconfiguração de uma sociedade em rede, digitalmente interconectada, que redefine as interações sociais e econômicas. A digitalização e a ubiquidade da internet propiciam um fluxo contínuo de informações, permitindo que indivíduos e comunidades se conectem de maneiras antes inimagináveis.

A facilidade de comunicação e a rápida disseminação de ideias passam a ser cooptadas por interesses corporativos e por grupos de influência, que utilizam esses avanços tecnológicos como ferramentas de monitoramento, de manipulação e de controle. Assim, enquanto a nova sociedade em rede promete uma era de colaboração e de acesso, ela também revela um panorama em que as dinâmicas de controle e de vigilância são intensificadas, refletindo as tensões intrínsecas entre inovação e exploração. Com efeito, a coleta massiva de dados, a permanente vigilância e a geração de superávit comportamental, conformando um fenômeno crescente e complexo de manipulação e controle, exemplificam como esses avanços são integrados a um sistema que prioriza a exploração econômica sobre o verdadeiro empoderamento social. Assim, esta tese parte das potencialidades e das limitações da sociedade em rede, analisando como essas transformações moldam as percepções sobre conhecimento e poder, e refletindo sobre as implicações de um futuro marcado por desafios de ordem informacional e comunicacional, que opera fortemente sob a lógica do capital. Para compreender melhor as implicações das transformações tecnológicas nas dinâmicas sociais, o objetivo geral do trabalho foi analisar aspectos da relação entre a transparência administrativa mediada por redes sociais digitais e a desordem da informação em órgão componente da estrutura do Poder Executivo Federal do Brasil, com análise empírica centrada no Ministério da Saúde.

Trabalhar com um problema infocomunicacional, como a desordem da informação, foi essencial para entender como os desafios na interação entre a sociedade e as instituições

públicas impactam a qualidade da comunicação e a circulação de dados, de informações e, em sentido amplo, de conhecimentos. Essa desordem gera confusão e desconfiança, dificultando decisões informadas. É certo que, em um contexto em que a desinformação se espalha rapidamente, uma comunicação clara ajuda os cidadãos a compreender as ações governamentais e a agir de forma adequada, especialmente em momentos de crise, quando orientações precisas são fundamentais para garantir a segurança da população. Dada a centralidade das redes sociais digitais nos processos infocomunicacionais, abordar a desordem nesse ambiente revelou desafios na intersecção entre tecnologia, informação e comunicação social. Isso pode motivar as instituições a adotarem práticas mais eficazes e responsáveis, criando um ambiente seguro de diálogo, e fortalecendo a participação cívica. O contexto de transparência administrativa, em particular, é crucial para fortalecer a confiança entre a sociedade e as instituições, pois informações acessíveis sobre ações e decisões governamentais, além de favorecer o engajamento ativo dos cidadãos, ajuda no combate à desinformação, ao fornecer dados claros e verificáveis, reduzindo mal-entendidos.

A escolha de um órgão do Poder Executivo Federal foi fundamental porque esses entes governamentais têm a responsabilidade direta de implementar políticas públicas e de responder às necessidades da sociedade. Além de serem órgãos estruturantes do Estado Democrático de Direito, eles são os principais canais de comunicação entre o governo e os cidadãos. A atuação desses órgãos impacta diretamente a confiança da população nas instituições, pois suas decisões e ações afetam a vida cotidiana.

Para conduzir a pesquisa, consideraram-se as ‘redes sociais’ a partir de uma perspectiva sistêmica, procurando explicitar como o avanço das tecnologias digitais redimensionou esse conceito. As redes sociais digitais foram, então, estudadas sob duas perspectivas: como Sistemas de Informação e como Sistemas Sociais, refletindo sua complexidade e multifuncionalidade. Como Sistemas de Informação, elas organizam, processam e distribuem dados e informações geradas por usuários, facilitando o acesso e a recuperação desse conteúdo. Essa estrutura permite que essas redes sociais desempenhem um papel vital nos atuais processos infocomunicacionais, onde a agilidade e a interatividade são fundamentais. Por outro lado, ao serem consideradas como Sistemas Sociais, as redes sociais digitais representam um ambiente dinâmico de interações entre indivíduos e grupos. Elas facilitam a construção de redes de relações, influenciam comportamentos e promovem a participação. O caráter colaborativo dessas redes sociais permite que os usuários criem e compartilhem informações, opiniões e experiências, tornando-se agentes ativos no fluxo infocomunicacional. Assim, essas plataformas refletem a complexidade das relações sociais

contemporâneas, que são frequentemente caracterizadas pela fluidez, ambiguidade e interconexão.

Algumas teorias foram mobilizadas para auxiliar na compreensão desses conceitos. A Teoria do Caos, por exemplo, com seu enfoque nas interações dinâmicas e na sensibilidade às condições iniciais, tem sido utilizada como referência para refletir sobre as redes sociais digitais como Sistemas de Informação e Sistemas Sociais. O Efeito Borboleta, que sugere que pequenas ações podem ter repercussões significativas, contribui para a compreensão de como os problemas infocomunicacionais se ramificam. A disseminação de informações nessas redes sociais pode ser influenciada por ações aparentemente triviais de usuários, que, ao serem compartilhadas, podem desencadear reações em diversas e dispersas, resultando em grandes problemas. Além disso, conceitos da termodinâmica, como a entropia, têm servido de inspiração para pensar sobre a natureza caótica dessas redes. A entropia, que mede a desordem dentro de um sistema, pode ser associada à incerteza e a complexidade das interações nas redes sociais digitais. À medida que os dados e as informações se acumulam, a potencial desordem aumenta, tornando a recuperação e a interpretação das informações mais desafiadoras.

Ainda que oriundos de campos distintos, constructos teórico-conceituais como a Teoria do Caos, o Efeito Borboleta e a entropia oferecem fundamentos epistemológicos e metodológicos para compreender a complexidade, a imprevisibilidade e a não linearidade dos ambientes digitais contemporâneos. Quando transpostos com o devido rigor, esses referenciais permitem estabelecer conexões significativas com fenômenos infocomunicacionais, como a disseminação em rede, os padrões emergentes de comportamento e os desafios crescentes relacionados à sobrecarga e à organização da informação.

A partir dessas bases teórico-metodológicas, considera-se que tecnologias digitais ampliaram significativamente as características das redes sociais, especialmente no que diz respeito à capacidade de acessar, de gerar e de compartilhar conteúdos. Isso fortaleceu as conexões entre indivíduos e grupos, permitindo que os usuários se tornassem agentes mais ativos no fluxo infocomunicacional. Além disso, essas tecnologias facilitaram a captura e a análise de grandes volumes de dados por meio de algoritmos sofisticados que, embora prometam uma experiência personalizada, também trazem à tona questões de vigilância, de manipulação e de controle. As tecnologias digitais, portanto, não apenas expandiram a funcionalidade das redes sociais, mas também redimensionaram seu conceito, intensificando sua natureza multifacetada e caótica na sociedade contemporânea.

Assim, este estudo procurou, inicialmente, uma base teórico-prática para compreender como as redes sociais digitais tendem a criar um ambiente de desordem, trazendo uma reflexão que transcende o mero fascínio pela tecnologia e busca contribuir para a compreensão mais profunda das relações sociais e das estruturas que moldam o comportamento humano, impactando, direta e indiretamente, na transparência administrativa. Nessa perspectiva, considerando que a desordem da informação se refere ao desarranjo no fluxo infocomunicacional causado, principalmente, pela disseminação de conteúdos falsos, enganosos ou distorcidos, que podem ser criados ou compartilhados, com ou sem a intenção de causar danos, para melhor comprehendê-la, analisaram-se alguns elementos envolvidos, nessa dinâmica, a saber, os **agentes**, que incluem o criador, o produtor, o distribuidor e o receptor; e os **produtos**, que consistem na mensagem e no canal através dos quais essa mensagem é veiculada.

O fator agente abrange as diversas capacidades, limitações e influências que moldam o comportamento dos indivíduos nas redes sociais digitais, considerando aspectos culturais, educacionais, políticos e econômicos, além de fatores pessoais como estados emocionais, medos e experiências. Nesse contexto, os agentes atuam em um ambiente aberto e heterogêneo, onde a liberdade de expressão pode se transformar em impulsividade, gerando polêmicas e conflitos. A dinâmica dessas interações, impulsionada pelo anonimato e pela busca por notoriedade ou por vantagens, favorece a disseminação de conteúdos nocivos, enquanto a falta de um senso crítico apurado e a inércia cognitiva tornam os indivíduos suscetíveis a manipulações. Assim, os agentes se tornam tanto responsáveis pela criação da desordem informacional quanto vítimas de um sistema que explora suas vulnerabilidades, que tem na sua base a lógica capitalista materializada em artefatos, algoritmos, fluxos e comportamentos.

O produto “mensagem”, composto por textos, imagens e vídeos, torna-se mais eficaz em gerar desordem quando apresenta características como apelo visual, repetição e uma narrativa envolvente. No entanto, essa eficácia é potencializada pela presença de ruídos semânticos e sintáticos, como jargões e abreviações, que dificultam a compreensão e tornam a informação ainda mais confusa. Já o produto “canal”, representado pelas plataformas digitais, influencia a disseminação da mensagem por meio de sua interface e usabilidade, além da governança algorítmica que determina quais conteúdos são priorizados, muitas vezes, em função de interesses comerciais, resultando em uma economia da desinformação. Essa interação dinâmica entre mensagem e canal molda a experiência informacional, tornando

essencial a compreensão dessa distinção para desenvolver estratégias eficazes para a promoção de um ambiente informacional mais saudável.

Portanto, além da tendência inerente das redes sociais digitais de causar desordem devido à sua natureza como sistemas sociais, têm-se esses fatores intrínsecos que não apenas provocam essa desordem, mas também a intensificam, inclusive em decorrência de sua forte base no capitalismo de vigilância e, mais especificamente, na economia política da informação. Malgrado essas condições, é certo que, com as políticas de Administração Pública transparente, que, em tese, é um ambiente mais gerenciável, as redes sociais digitais tornaram-se ferramentas essenciais nos processos infocomunicacionais institucionais. Elas prometiam facilitar o compartilhamento de informações sobre ações governamentais e promover uma interação direta e dinâmica entre instituições e cidadãos, permitindo que a população se engajasse ativamente na formulação e no acompanhamento de políticas públicas. A adoção das redes sociais digitais não só atenderia às demandas de participação e de transparência, mas também serviria como estratégia de autopromoção e de construção de uma imagem positiva da Administração Pública. Portanto, além de simplesmente conformar-se às exigências legais de transparência, essa mudança de paradigma passa a refletir o esforço do Estado em cultivar uma relação colaborativa e acessível com a sociedade.

Entretanto, considera-se também que essa nova configuração também expõe a Administração Pública a vulnerabilidades em relação à desordem informacional. A flexibilidade e a natureza interativa das redes sociais digitais, que permitem uma rápida disseminação de informações, podem gerar ruídos e confusões, especialmente quando a informação é manipulada e/ou distorcida. Além disso, a rapidez na troca de mensagens pode levar a interpretações errôneas e à propagação de informações não verificadas, aumentando a opacidade e a desconfiança nas relações entre cidadãos e órgãos públicos. Assim, embora essas redes sociais tenham potencializado a transparência e a participação, também criaram um ambiente em que a desordem informacional pode ser amplamente redimensionada e se proliferar, exigindo da Administração Pública uma gestão mais cuidadosa e proativa nos processos infocomunicacionais.

Tomando como base essas problemáticas e, especificamente, o problema de pesquisa - **Em que medida a desordem informacional nas redes sociais digitais tem interferido no idôneo processo de transparência administrativa?** -, a tese que se sustenta, a partir dos achados científicos, é que as redes sociais digitais não cumprem plenamente a função de canal de transparência em razão de sua condição de desordem, que é inerente à sua natureza híbrida enquanto sistema social, dinâmico, complexo e suscetível a múltiplas influências, e sistema de

informação, inserido em um regime que condiciona a atuação dos usuários e orienta o seu funcionamento.

Os achados científicos evidenciam que os agentes/usuários nas redes sociais digitais, incluindo cidadãos comuns, especialistas e altas autoridades, como Senador da República do Brasil, atuam como elementos de desordem informacional, principalmente devido à sua autonomia para produzir, para modificar e para disseminar conteúdos de forma rápida e constante. Ao interagirem com informações, que já foram criadas sob uma carga de intenções e de preconceitos, esses agentes não apenas consomem, mas reinterpretam e compartilham conteúdos, muitas vezes, priorizando anseios pessoais em detrimento do interesse coletivo. A falta de embasamento, que deveria incluir evidências científicas, dados verificados e fontes confiáveis, resulta na propagação de interpretações distorcidas que ignoram o contexto e a complexidade das questões discutidas.

Em um ambiente informal e sem filtros rigorosos, isso resulta na proliferação de opiniões polarizadas e embates desestrutivos, comprometendo a qualidade dos diálogos e das informações compartilhadas. Nas discussões sobre a vacinação de crianças contra a Covid-19, por exemplo, constatou-se que argumentos pseudocientíficos e emocionais se sobrepujaram a evidências robustas, dificultando o discernimento entre fatos e narrativas distorcidas. Essa dinâmica de hostilidade, aliada à falta de controle sobre a qualidade das informações, permitiu que discursos de ódio e ataques pessoais se tornassem comuns, exacerbando a tensão nas discussões e criando um ambiente de desconfiança ou de confiança desmedida em fontes e narrativas que não merecem credibilidade. Além disso, a diversidade de vozes e as diferentes motivações dos usuários, que foram desde a defesa de crenças pessoais até a propagação de teorias da conspiração, e a alta capilaridade dessas redes sociais complicaram ainda mais o cenário. Ainda que inertes ou ingênuos diante do problema infocomunicacional, os usuários se tornam agentes de desordem quando interrompem o fluxo de informações verdadeiras, ao deixarem de propagá-las, ou quando aceitam informações falsas ou duvidosas, seja por excesso de confiança em si mesmos e/ou nos outros, ou pela preguiça voluntária de analisá-las, ou mesmo por má-fé, ao disseminar intencionalmente conteúdos enganosos em benefício de interesses pessoais, políticos ou econômicos. Assim, assegura-se que os agentes não atuam apenas como consumidores, mas como multiplicadores da desordem informacional, reforçando a necessidade de intervenções proativas por parte das plataformas e das autoridades para promover um uso mais responsável das redes sociais digitais, desconsiderando, no caso em tela, a finalidade vinculada a transparência do maior órgão de saúde no Brasil.

Com isso, é possível ratificar que o produto das ações e das interações dos agentes, materializado em mensagens e canais, possui características e um potencial de desordem similares aos deles, servindo como os meios para se alcançar os fins. As publicações sobre a vacinação infantil mencionadas nesta pesquisa foram frequentemente moldadas para manipular e/ou para gerar controvérsia, atraindo reações intensas que criaram um ambiente de animosidade. Utilizando estratégias retóricas e truques para descredibilizar dados, pessoas e instituições, as mensagens frequentemente direcionaram a construção de bolhas informacionais que solidificaram crenças e opiniões de grupos específicos. Essas bolhas reforçam a adesão a ideias preconcebidas e criam um espaço onde visões alternativas são ignoradas. Nesse contexto, as interações tornaram-se fragmentadas, desqualificando opiniões contrárias e eclipsando a racionalidade. Em vez de promover educação e conscientização, em torno da transparência administrativa pretendida pelo Ministério da Saúde, essas mensagens transformaram-se em ferramentas de manipulação, prejudicando debates significativos e perpetuando mitos e mal-entendidos, criando divisões mais profundas na sociedade, em torno da vacinação, da saúde públicas e das instituições de governo.

Quanto ao canal, ele se mostrou um elemento de desordem informacional, principalmente, pela forma como os algoritmos, orientados pela lógica de mercado, priorizaram a personalização de conteúdo em detrimento da qualidade da informação. Ao buscar maximizar o engajamento e a permanência dos usuários na plataforma, essas inteligências artificiais tendem a recomendar postagens que geram mais interações, frequentemente, sensacionalistas ou polarizadoras. Isso resulta na exposição a um espectro de informações que, embora relacionadas ao tema de interesse do usuário, carecem de relevância e de precisão, aumentando a confusão e a dificuldade de discernimento entre dados verídicos e falsos.

Além disso, a dinâmica da desordem foi exacerbada pela falta de uma supervisão eficaz e pelas políticas de privacidade que, embora apresentem um espectro de proteção ao usuário, muitas vezes, não garantem a segurança e, por conseguinte, a integridade das informações. O algoritmo não apenas separa os usuários em bolhas de conteúdo que reforçam suas crenças, mas também promove uma miscelânea de postagens que podem distorcer a percepção da realidade. Com efeito, não obstante o reconhecimento da economia política que os sustentam, a imprecisão nas recomendações é um reflexo de algoritmos mal calibrados, que podem interpretar erroneamente os interesses dos usuários e priorizar publicações de menor qualidade informativa. Esse ciclo vicioso, impulsionado pela busca incessante por lucro, contribui para a proliferação de informações enganosas e para a fragmentação da verdade,

deixando os usuários vulneráveis a manipulações e a um entendimento distorcido dos assuntos e dos fatos que realmente importam.

Toda essa dinâmica pode ser precisamente constatada nas *hashtags*, por exemplo, que, embora sejam ferramentas projetadas para categorizar e para facilitar a busca de conteúdo, tornam-se elementos de desordem informacional, quando mal utilizadas. O fato é que, ao açãoarem *hashtags* ligadas a narrativas enganosas, como #NãoTomeVacina, os usuários se inserem em redes que promovem desinformação. A interconexão das publicações viabilizada por essas representações, importantes pontos de acesso à informação, amplifica a visibilidade de conteúdos que, embora falsos e enganosos, ganham relevância nas discussões por meio da repetição e do compartilhamento. Assim, as publicações, mesmo aquelas com baixo engajamento, puderam ser resgatadas e disseminadas, criando um ciclo vicioso que perpetua a desinformação e seus desdobramentos, ampliando o processo de desordem.

Além disso, o uso inadequado de *hashtags* resulta em hiperinformação, onde a abundância de conteúdos leva à sobrecarga informativa. Quando *hashtags* são genéricas ou utilizadas de forma que não correspondem ao seu significado original e real, os usuários são guiados por caminhos desconexos, dificultando a busca por informações precisas. Essa confusão é acentuada pelo uso de recursos como símbolos e números para contornar algoritmos de moderação e de censura, o que compromete ainda mais a capacidade de discernimento dos usuários. Assim, tanto as *hashtags* quanto os algoritmos, como atributos do canal, quando mal calibrados ou mal utilizados, voluntário ou involuntariamente, consciente ou inconscientemente, não apenas vulnerabilizam os usuários, mas também alimentam um ambiente de desordem, que não contribui com a efetividade da pretendida transparência administrativa.

Considerar essa dimensão de Sistemas de Informação das redes sociais digitais permitiu avaliar a ação dos fatores intrínsecos na condução da desordem da informação nesses ambientes, esclarecendo como a interoperabilidade entre usuários, postagens e plataformas cria um contexto dinâmico, em que a interação desses elementos gera comportamentos complexos e, muitas vezes, imprevisíveis, que potencializa e reforça a desordem. Ao considerar esses fatores, a análise destaca a susceptibilidade dessas redes, promovendo uma compreensão mais clara dos desafios de caráter ético e instrucional/educacional enfrentados.

Para um entendimento mais abrangente do problema, foi essencial também considerar os fatores extrínsecos que decorrem da condição de Sistema Social das redes. A dinâmica social, marcada por laços de comunidade e contendas, exacerba a desordem ao influenciar a

forma como as informações são interpretadas, adotadas e usadas, ratificando a complexidade do ambiente informativo e comunicativo.

A inter-relação entre as dimensões de Sistema Social e de Sistemas de Informação nas redes sociais digitais é constante e fluida. Essa análise integrativa dos achados científicos permite considerar que as interações entre elementos intrínsecos e extrínsecos como parte de uma dinâmica complexa e recursiva, em que cada componente influencia e é influenciado pelos outros. Por isso, a tese de que pequenas mudanças nas condições iniciais podem desencadear grandes efeitos em sistemas complexos pode ser aplicada às redes sociais digitais como sistema complexo de informação e, em sentido, amplo sistema social. Assim como o sistema social, que é dinâmico e sujeito a influências diversas, o sistema de informação também opera em um contexto de interações que podem modificar seus resultados. Quando os dados e as informações gerados por um sistema de informação são alterados, mesmo que de forma sutil, isso impacta significativamente as decisões e os comportamentos dentro de uma organização ou comunidade. Portanto, tanto no ambiente social quanto no informacional, a sensibilidade às mudanças e a interdependência entre os elementos ressaltam a complexidade desses sistemas e a necessidade de compreensão mais profunda das interações que os compõem. Assim, essa abordagem holística entregou um entendimento mais profundo da desordem informacional, oferecendo *insights* sobre como elementos da comunicação digital podem ser tanto facilitadores quanto obstáculos para a construção de um espaço informativo mais claro e coerente.

Indiscutivelmente, esse ciclo vicioso de desordem informacional torna a tarefa de promover a transparência administrativa ainda mais desafiadora. Ao afetar a integridade e a clareza das informações, os problemas infocomunicacionais dificultam a compreensão dos cidadãos sobre as ações e as decisões dos órgãos públicos e desestabilizam, assim, o relacionamento entre eles. E, complementarmente, essa desordem desencadeia uma resposta reativa e fragmentada por parte dos agentes administrativos, que frequentemente se veem forçados a corrigir informações incorretas e lidar com crises de reputação, em vez de se concentrar em fornecer dados precisos e oportunos. Isso gera uma desconexão entre as intenções da Administração Pública e as necessidades informacionais da população. Nesse cenário, a desordem não só atrapalha a eficácia das políticas públicas, em sentido amplo, como por exemplo, as políticas de saúde pública, mas também distorce a percepção pública sobre as ações do governo, o que dificulta o alinhamento entre o discurso oficial e as realidades da sociedade.

Para além dessas constatações, a falta de consenso dentro da própria Administração Pública em relação ao compartilhamento e à apresentação das informações - isso pôde ser observado na divergência de ideias entre potenciais aliados, como membros do Poder Executivo Federal e membros do Legislativo Federal (Deputados e Senadores) -, combinada com a incapacidade de moderar adequadamente as interações nas plataformas digitais, contribui para uma fragmentação do processo informativo. As disputas internas e as estratégias de manipulação das narrativas dificultam a construção de um fluxo informacional claro e coeso, essencial para a transparência administrativa. É patente que este ambiente de desordem, caracterizado por contradições e ambiguidades, mina a confiança do público e, por conseguinte, a capacidade do governo de engajar a sociedade de maneira produtiva. Assim, a análise holística das dimensões de Sistema Social e de Sistemas de Informação das redes sociais digitais também revela que a desordem informacional não é apenas um obstáculo à transparência, mas uma ameaça à própria legitimidade da Administração Pública e, de forma mais ampla, do Estado Democrático de Direito.

Ao considerar o usuário como o agente central da desordem informacional, em suas diversas facetas - produtor, criador, divulgador e receptor -, é evidente que as estratégias para mitigar esse problema devem, antes de tudo, levar em conta sua competência. Mas uma competência que vai além do simples letramento digital ou informacional e supera a rotulagem genérica que categoriza indiscriminadamente como desinformação ou *fake news*, permitindo o reconhecimento de suas diversas manifestações. É necessário identificar os distintos tipos de desinformação e suas especificidades, enfrentando não apenas ações desinformativas que visam causar prejuízos, mas também aquelas que buscam outros objetivos, como auferir lucros por meio da monetização nas plataformas digitais, beneficiar políticos ou candidaturas, fomentar discursos de ódio ou criar vantagens no âmbito econômico, entre outros fins. Mais que isso, trata-se de uma habilidade que permita ao indivíduo não apenas distinguir o que é verdadeiro e o que é falso, em meio ao caos, mas compreender o funcionamento das plataformas digitais e os impactos disso para si e para a coletividade.

Essa competência deve permitir que o agente atue no contexto tecnológico e informacional vigente, fornecendo-lhe o aparato necessário para que se engaje no processo infocomunicacional de forma ativa, e não apenas reativa. É de se considerar que, embora essa realidade de transformação digital seja palpável em diversos setores, no Brasil, devido a uma série de fatores estruturais e socioeconômicos, a concretização dessa competência para grande parte dos cidadãos, apesar de essencial, é uma tarefa complexa e difícil de ser alcançada.

Apesar da crescente digitalização de processos, as desigualdades no acesso a tecnologias, especialmente em regiões periféricas e menos desenvolvidas, são um obstáculo considerável. Além disso, a infraestrutura precária do sistema educacional, a falta de formação contínua para os professores e a resistência cultural ao uso de novas tecnologias dificultam a formação de cidadãos preparados para participar plenamente de um ambiente digital cada vez mais exigente. Por isso, é importante ter cautela ao confiar às competências informacionais e digitais a responsabilidade de resolver a desordem, a menos que sejam uma consequência de mudanças profundas nos fatores estruturais que influenciam essa falta de competência. Em uma sociedade essencialmente capitalista, não se pode ignorar a realidade política e econômica que fortemente estrutura essa desordem.

Essa abordagem não deve, então, simplificar a complexidade do problema, nem desconsiderar os fatores subjacentes que realmente contribuem para os grandes desafios da humanidade, afinal, como destaca Duarte (2008), é uma ilusão acreditar que esses problemas são consequência apenas de mentalidades ou de atitudes subjetivas, sendo necessário apelar à consciência dos indivíduos para resolvê-los, ignorando, assim, as questões estruturais e sistêmicas que fundamentam tais problemas, inclusive tirando as responsabilidades das grandes corporações que sustentam as *Big Tech*. Então, um aspecto importante no combate à desordem informacional é a responsabilização dos envolvidos. Isso abrange não apenas os produtores de conteúdo, mas aqueles que desenvolvem ou comissionam o desenvolvimento dos canais, assim como os que, de alguma forma, contribuem para a disseminação da desinformação, seja compartilhando conteúdo de forma consciente ou por meio de plataformas que negligenciam a moderação e o controle de conteúdos prejudiciais. A implementação de um marco regulatório mais rigoroso, com previsões claras de responsabilização criminal e civil, pode ser uma forma eficaz de reduzir o problema informacional, especialmente no que se refere a conteúdos que afetam diretamente a Administração Pública. Na esfera legal, é necessário criar mecanismos para reconhecer e aplicar tratamento distinto ao ato culposo e ao ato doloso. Essa distinção também é fundamental para que sejam concebidas medidas educativas diferenciadas para cada uma dessas duas situações, e essas medidas só terão alguma chance de efetividade se encorpadas como política pública.

A permanência e o fortalecimento das agências de checagem de fatos e dos gestores dos canais de transparência também são medidas essenciais para mitigar a desordem da informação. As agências de checagem desempenham um papel crucial na filtragem da desinformação, oferecendo verificações e explicações claras sobre as notícias circulantes. A

atuação dessas agências deve ser constantemente apoiada por políticas públicas que incentivem sua independência e seu alcance, garantindo que seu trabalho seja amplamente acessível à população. Além disso, os gestores dos canais oficiais de comunicação do governo devem adotar práticas de monitoramento constantes e respostas rápidas a desinformações, para que as informações oficiais prevaleçam diante dos boatos e das manipulações, especialmente em momentos de crise. A transparência administrativa deve ser garantida não só pela divulgação de dados, mas pela atuação eficaz na correção de imprecisões que possam surgir. Isso remete à atuação colaborativa que estabelece parcerias entre redes sociais digitais, governos e organizações da sociedade civil para desenvolver mecanismos de verificação e de combate à desinformação a partir da integração de diferentes competências e recursos, permitindo uma abordagem mais abrangente e eficaz. A colaboração entre esses setores cria uma rede de proteção mais robusta, capaz de atuar de forma ágil, coordenada e com maior alcance.

Por fim, uma “certificação das fontes de informação” pode ser uma estratégia de alta eficácia para combater a desordem informacional. A ampla utilização de um sistema de certificação, semelhante a um selo de qualidade, deve funcionar para atestar a veracidade de conteúdos e de fontes oficiais. Esse selo serviria como um indicador visual, permitindo que os cidadãos facilmente identificassem conteúdos e fontes de confiança, reduzindo a probabilidade dos desprevenidos se envolverem com informações manipuladas ou imprecisas. A certificação poderia abranger tanto *sites* de notícias, plataformas digitais e páginas institucionais, como também perfis de influenciadores ou autoridades públicas. Além de ajudar na filtragem de informações, essa iniciativa promoveria a responsabilização das fontes, incentivando-as a manter elevados padrões de qualidade e de transparência, o que fortaleceria a confiança pública e a legitimidade das instituições.

Os achados desta pesquisa, ao observar a natureza e a dinâmica das redes sociais digitais, evidenciam que a desordem nesses ambientes é inevitável, tem inclusive relação constitutiva e recursiva com a ordem. É constatável que a dependência da constante interação dos múltiplos agentes, combinada aos limites e às possibilidades impostos pelo avanço tecnológico, cria um ambiente informacional dinâmico e, muitas vezes, caótico. A desordem, entretanto, não é, necessariamente, um obstáculo insuperável para a transparência administrativa, mas sim um desafio a ser enfrentado. Ela, nesse caso, deve ser vista como um fenômeno que exige um esforço contínuo de filtragem, de curadoria e de mediadores que ajudem a contextualizar e qualificar as informações, sem perder de vista a diversidade de

perspectivas. Isso acontece, talvez, porque o desafio em si é uma etapa necessária, trazendo consigo oportunidades para melhorar a gestão da informação.

Sendo assim, o horizonte de “ordem informacional” nas redes sociais digitais está intimamente ligado à capacidade dessas plataformas (mais especificamente dos agentes que as desenvolvem, gerenciam e interagem nelas) de filtrar, de organizar e de apresentar conteúdos de maneira transparente e responsável, sem prejudicar a diversidade de pontos de vista ou suprimir o livre fluxo de informações. A ordem, contudo, não implica em um controle absoluto, mas em um equilíbrio entre filtragem eficiente e liberdade de expressão, criando um espaço onde a pluralidade de opiniões e a crítica construtiva sejam bem-vindas.

Dada a propensão natural à ordem, devido à capacidade de auto-organização e adaptação, as redes sociais digitais podem gerar um tipo de equilíbrio dinâmico, onde a ordem e o caos coexistem de forma interdependente, criando espaço para inovação, aprendizagem e pluralidade de opiniões. A desordem nessas redes sociais é um obstáculo, mas elas, as redes, também funcionam como uma força propulsora, possibilitando a criação de uma ordem reativa, capaz de ajustar problemas de grandes proporções, como a disseminação de desinformação. A interação entre usuários, algoritmos e mecanismos de moderação contribui para esse processo, ao passo que tecnologias como blockchain e Inteligência Artificial oferecem soluções para combater a desinformação. Além disso, a desordem também é alimentada pela escolha ativa dos usuários de permanecer em suas próprias bolhas de informação, o que, por um lado, limita a diversidade, mas, por outro, é parte de um processo contínuo de adaptação e de transformação das redes sociais digitais. Assim, a desordem nas redes sociais digitais não se apresenta apenas como um reflexo da complexidade, mas como um elemento essencial para o surgimento de uma ordem dinâmica e adaptativa.

É forçoso considerar, enfim, que, embora a “ordem” no fluxo informacional seja desejável para garantir que as informações sejam acessíveis e compreensíveis e, por conseguinte, para facilitar a transparência administrativa, a “desordem” não deve ser vista como algo a ser eliminado por completo. Em vez disso, ela deve ser gerida de forma inteligente e construtiva, garantindo que as redes sociais digitais permaneçam espaços vibrantes de expressão democrática, sem comprometer a integridade das informações e a transparência das ações públicas, em que pese a força do mercado e de seus mandatários.

Foram enfrentados desafios significativos devido à escassez de ferramentas adequadas para o mapeamento de publicações na internet. Uma das principais dificuldades foi a falta de uma ferramenta eficiente que permitisse o rastreio de publicações a partir da combinação de termos nas buscas, o que facilita a localização de publicações relacionadas. Durante a

pesquisa, o *CrowdTangle* foi uma ferramenta essencial, pois possibilitava exatamente esse tipo de busca combinada, permitindo mapear as ramificações da desordem da informação nas redes sociais digitais. No entanto, desde 14 de agosto de 2024, o *CrowdTangle* não está mais disponível, o que pode impactar futuras coletas de dados. Embora isso não tenha comprometido o processo de coleta desta pesquisa, mapeamentos futuros da desordem nas redes sociais digitais exigirão a adoção de uma nova ferramenta com propriedades e funcionalidades semelhantes. Além disso, a presença de inúmeras contas privadas no *Instagram* representou uma outra limitação importante, já que essas contas não são acessíveis pelas ferramentas de busca, dificultando a aferição mais precisa da desordem da informação, já que parte significativa dos conteúdos permanece fora de alcance.

Apesar das inferências e os achados científicos apresentados serem extensíveis e abrangem realidades mais amplas, isso não deve impedir o desenvolvimento de outros estudos. Os procedimentos metodológicos adotados e os elementos utilizados como categorias analíticas podem ser aplicados em outras redes sociais digitais e em outros órgãos públicos, sejam federais, estaduais ou municipais, considerando diferentes contextos e realidades. O que está apresentado nesta pesquisa é apenas um recorte do conjunto de dados coletados e analisados sob um referencial teórico específico e com base em uma análise interpretativa. As redes sociais digitais, influenciadas por fatores como o contínuo desenvolvimento tecnológico e as disputas de classe em torno dos modos de produção e de circulação da informação, estão em permanente transformação – o que torna sua dinâmica e sua compreensão cada vez mais complexas. Diante disso, torna-se fundamental realizar novos estudos, não apenas para aprofundar o conhecimento já existente, mas também para incorporar novos elementos que permitam uma compreensão mais abrangente e precisa do fenômeno.

REFERÊNCIAS

- AGNER, L.; MELLO, M. S. M. A lógica algorítmica das redes e o ciberespaço como construção coletiva: da produção de sentido à desinformação. *In: ENCONTRO VIRTUAL DA ABCiber*, 2., 2021, São Paulo. **Anais** [...]. São Paulo: UNIFAE; ABCiber, 2021. Disponível em:
https://www.researchgate.net/publication/357335620_A_logica_algoritmica_das_redes_e_o_ciberespaço_como_construcao_coletiva_da_producao_de_sentido_a_desinformacao#fullTextFileContent. Acesso em: 18 abr. 2023.
- AL JAZEERA. **UN rights chief worried by ‘fundamental shift’ in US direction under Trump**. [S. l.: s. n.], 2025. Disponível em: <https://www.aljazeera.com/news/2025/3/3/un-rights-chief-worried-by-fundamental-shift-in-us-direction-under-trump>. Acesso em: 7 maio 2025.
- ALMEIDA JÚNIOR, O. F.; SANTOS NETO, J. A. Mediação da informação e a organização do conhecimento: interrelações. **Informação & Informação**, Londrina, v. 19, n. 2, p. 98-116, maio/ago. 2014. Disponível em:
<https://ojs.uel.br/revistas/uel/index.php/informacao/article/view/16716>. Acesso em: 19 jul. 2023.
- ALVES, M. A. S.; ANDRADE, O. M. Autonomia individual em risco?: governamentalidade algorítmica e a constituição do sujeito. **Cadernos Metrópole**, São Paulo, v. 24, n. 55, p. 1007-1023, 2022. Disponível em: <https://www.scielo.br/j/cm/a/MhymSLPFzLcpSbWFcYBdpqy/>. Acesso em: 04 jan. 2025.
- ANECLETO, U. C. Tecnologias digitais, ação comunicativa e ética do discurso em redes sociais. **Texto Livre**, Belo Horizonte, v. 11, n. 2, p. 304-317, maio/ago. 2018. Disponível em: <https://periodicos.ufmg.br/index.php/textolivre/article/view/16806>. Acesso em: 03 jun. 2023.
- APPELL, P. **Henri Poincaré**. Paris: Plon-Nourrit et cie, 1925.
- 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, Florianópolis, v. 25, p. 01-17, 2020. Disponível em:
<https://periodicos.ufsc.br/index.php/eb/article/view/1518-2924.2020.e72673>. Acesso em: 21 jul. 2023.
- ARAÚJO, C. A. A. *et al.* Dinâmicas da desinformação. *In: ARAÚJO, C. A. A.; LIMA, F. P.; ALZAMORA, G. C. (org.). Desinformação e contemporaneidade: democracia, ciência e vida social*. Belo Horizonte: Ed. UFMG, 2024. p. 201-208.
- ARAUJO, V. M. R. H. Sistemas de informação: nova abordagem teórico-conceitual. **Ciência da informação**, Brasília, DF, v. 24, n. 1, 1995. Disponível em:
<https://revista.ibict.br/ciinf/article/view/610>. Acesso em: 21 jul. 2023.
- BAPTISTA, D. M. Do caos documentário à gerência da informação. **Ciência da informação**, Brasília, DF, v. 23, n. 2, p. 239-248. 1994. Disponível em:
<https://revista.ibict.br/ciinf/article/view/552/552>. Acesso em: 18 fev. 2025.

BARDIN, L. **Análise de conteúdo**. Lisboa: Edições 70, 1977.

BARRETO, A. A. Uma história da Ciência da Informação. In: TOUTAIN, L. M. B. B. (org.). **Para entender a Ciência da Informação**. Salvador: EDUFBA, 2007. Disponível em: <https://repositorio.ufba.br/bitstream/ufba/145/1/Para%20entender%20a%20ciencia%20da%20informacao.pdf>. Acesso em: 21 jul. 2023.

BAUMAN, Z. **Modernidade líquida**. Rio de Janeiro: Zahar, 2000.

BEZERRA, Arthur Coelho. Da teoria matemática para uma proposta de teoria crítica da informação: a integração dos conceitos de regime de informação e competência crítica em informação. **Perspectivas em ciência da informação**, v. 25, n. 3, p. 182-201, 2020. Disponível em: <https://www.scielo.br/j/pci/a/nC4jjgPCTzBXXyQCNPmbksQ/?format=pdf>. Acesso em: 18 fev. 2025.

BEZERRA, A. C. **Miséria da informação**: dilemas éticos da era digital. Rio de Janeiro: Garamond, 2024.

BOUADJENEK, M. R.; HACID, H.; BOUZEGHOUB, M. Social networks and information retrieval, how are they converging?: a survey, a taxonomy and an analysis of social information retrieval approaches and platforms. **Information Systems**, v. 56, p. 1-18, 2016. Disponível em: <https://www.sciencedirect.com/science/article/abs/pii/S030643791500160X>. Acesso em: 18 maio 2023.

BRAGA, G. M. Informação, ciência da informação: breves reflexões em três tempos. **Ciência da informação**, Brasília, v. 24, n. 1, 1995. Disponível em: <https://revista.ibict.br/ciinf/article/view/612>. Acesso em: 21 jul. 2023.

BRANDÃO, C. C.; MENDONÇA, A. V. M.; SOUSA, M. F. O Ministério da Saúde e a gestão do enfrentamento à pandemia de Covid-19 no Brasil. **Saúde em Debate**, v. 47, 2023. Disponível em: <https://www.scielosp.org/article/sdeb/2023.v47n137/58-75/>. Acesso em 18 fev. 2025.

BRASIL. **Lei nº 9.649, de 27 de maio de 1998**. Dispõe sobre a organização da Presidência da República e dos Ministérios, e dá outras providências. Brasília, DF: Presidência da República, 1998. Disponível em: https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/l9649cons.htm. Acesso em: 14 jul. 2023.

BRASIL. **Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011**. Regula o acesso a informações previsto no inciso XXXIII do art. 5, no inciso II do § 3 do art. 37 e no § 2 do art. 216 da Constituição Federal; altera a Lei nº 8.112, de 11 de dezembro de 1990; revoga a Lei nº 11.111, de 5 de maio de 2005, e dispositivos da Lei nº 8.159, de 8 de janeiro de 1991; e dá outras providências. Brasília, DF: Presidência da República, 2011. Disponível em: https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2011-2014/2011/lei/l12527.htm. Acesso em: 07 jul. 2023.

BRASIL. Secretaria Especial de Comunicação Social. **Manual de orientação para atuação em mídias sociais**: identidade padrão de comunicação digital do poder executivo federal. [Brasília, DF]: Secretaria Especial de Comunicação Social, 2012. Disponível em:

<https://www.gov.br/gestaodeconteudo/pt-br/arquivos/manual-de-redes-sociais-idg.pdf>. Acesso em: 14 abr. 2023.

BRASIL. Lei nº 12.965, de 23 de abril de 2014. Estabelece princípios, garantias, direitos e deveres para o uso da Internet no Brasil. Brasília, DF: Presidência da República, 2014. Disponível em: https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2011-2014/2014/lei/l12965.htm. Acesso em: 20 jan. 2025.

BRASIL. Decreto nº 8.638, de 15 de janeiro de 2016. Institui a Política de Governança Digital no âmbito dos órgãos e das entidades da administração pública federal direta, autárquica e fundacional. Brasília, DF: Presidência da República, 2016a. Disponível em: https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2015-2018/2016/decreto/d8638.htm. Acesso em: 20 jan. 2025.

BRASIL. Decreto nº 8.936, de 19 de dezembro de 2016. Institui a Plataforma de Cidadania Digital e dispõe sobre a oferta dos serviços públicos digitais, no âmbito dos órgãos e das entidades da administração pública federal direta, autárquica e fundacional. Brasília, DF: Presidência da República, 2016b. Disponível em: https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2015-2018/2016/decreto/d8936.htm. Acesso em 08 maio 2025.

BRASIL. [Constituição (1988)]. Constituição da República Federativa do Brasil. Brasília, DF: Presidência da República, [2016]. Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/Constituicao/Constituicao.htm. Acesso em: 3 jun. 2025.

BRASIL. Decreto nº 9.203, de 22 de novembro de 2017. Dispõe sobre a política de governança da administração pública federal direta, autárquica e fundacional. Brasília, DF: Presidência da República, 2017. Disponível em: https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2015-2018/2017/decreto/d9203.htm. Acesso em: 20 jul. 2023.

BRASIL. Ministério do Planejamento, Desenvolvimento e Gestão; Secretaria de Tecnologia da Informação e Comunicação. Estratégia de Governança Digital: transformação digital – cidadania e governo. Brasília, DF: Ministério do Planejamento, Desenvolvimento e Gestão; Secretaria de Tecnologia da Informação e Comunicação, 2018a. Disponível em: <https://www.gov.br/governodigital/pt-br/estrategia-de-governanca-digital/revisaodaestrategiadegovernancadigital20162019.pdf>. Acesso em 18 jul. 2023.

BRASIL. Secretaria Especial de Comunicação Social. Manual de uso de redes sociais. Brasília, DF: Secretaria Especial de Comunicação Social, 2018b. Disponível em: https://www.ifg.edu.br/attachments/article/278/manualdeusomídias_secom_2018.pdf. Acesso em: 14 abr. 2023.

BRASIL. Controladoria-Geral da União. Escala Brasil Transparente: metodologia e critérios de avaliação EBT 360°. Brasília, DF: Controladoria-Geral da União, 2019a. Disponível em: <http://transparencia.gov.br/pdf/bfe87072-8531-4dcc-9a9d-d6aefab0c1b7.pdf>. Acesso em: 19 maio 2023.

BRASIL. Decreto nº 9.756, de 11 de abril de 2019. Institui o portal único “gov.br” e dispõe sobre as regras de unificação dos canais digitais do Governo federal. Brasília, DF: Presidência

da República, 2019b. Disponível em: https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2019-2022/2019/decreto/d9756.htm. Acesso em: 05 maio 2025.

BRASIL. Lei nº 13.853, de 8 de julho de 2019. Altera a Lei nº 13.709, de 14 de agosto de 2018, para dispor sobre a proteção de dados pessoais e para criar a Autoridade Nacional de Proteção de Dados; e dá outras providências. Brasília, DF: Senado Federal, 2019c. Disponível em: https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_Ato2019-2022/2019/Lei/L13853.htm#art1. Acesso em: 18 set. 2023.

BRASIL. Decreto nº 10.332, de 28 de abril de 2020. Institui a Estratégia de Governo Digital para o período de 2020 a 2022, no âmbito dos órgãos e das entidades da administração pública federal direta, autárquica e fundacional e dá outras providências. Brasília, DF: Presidência da República, 2020a. Disponível em: https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2019-2022/2020/decreto/d10332.htm. Acesso em: 18 set. 2023.

BRASIL. Senado Federal. Projeto de Lei nº 2.630, de 2020. Institui a Lei Brasileira de Liberdade, Responsabilidade e Transparência na Internet. Brasília, DF: Senado Federal, 2020b. Disponível em: <https://www25.senado.leg.br/web/atividade/materias/-/materia/141944>. Acesso em: 27 jul. 2023.

BRASIL. Lei nº 14.600, de 19 de junho de 2023. Estabelece a organização básica dos órgãos da Presidência da República e dos Ministérios [...]. Brasília, DF: Presidência da República, 2023. Disponível em: https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2023-2026/2023/lei/L14600.htm. Acesso em: 18 set. 2023.

BRASIL. Ministério da Saúde. Inclusão da vacina COVID-19 Monovalente XBB na estratégia de vacinação contra a COVID-19: informe técnico. Brasília, DF: Ministério da Saúde, 2024a. Disponível em: <https://www.gov.br/saude/pt-br/vacinacao/informes-tecnicos/informe-tecnico-vacina-covid-xbb>. Acesso em: 05 ago. 2024.

BRASIL. Decreto nº 12.198, de 24 de setembro de 2024. Institui a Estratégia Federal de Governo Digital para o período de 2024 a 2027 e a Infraestrutura Nacional de Dados, no âmbito dos órgãos e das entidades da administração pública federal direta, autárquica e fundacional. Brasília, DF: Presidência da República, 2024b. Disponível em: https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_Ato2023-2026/2024/Decreto/D12198.htm#art9. Acesso em: 14 jan. 2025.

BRASIL. Ministério da Gestão e da Inovação em Serviços Públicos. Secretaria de Governo Digital. Portaria SGD/MGI nº 4.248, de 26 de junho de 2024. Estabelece recomendações para o alcance dos objetivos da Estratégia Nacional de Governo Digital para o período de 2024 a 2027. **Diário Oficial da União:** seção 1, [s. l.], n. 123, p. 111, 22 jun. 2024c. Disponível em: <https://www.in.gov.br/en/web/dou/-/portaria-sgd/mgi-n-4.248-de-26-de-junho-de-2024-568659997>. Acesso em: 25 jan. 2025.

BRASIL. Ministério da Gestão e da Inovação em Serviços Públicos. Estratégia de Governança Digital: linha do tempo. Brasília: Ministério da Gestão e da Inovação em Serviços Públicos, 2024d. Disponível em: <https://www.gov.br/governodigital/pt-br/estrategia-de-governanca-digital/do-eletronico-ao-digital>. Acesso em: 25 fev. 2025.

BRASIL. Ministério da Saúde. **Acesso à informação:** institucional. Brasília, DF: Ministério da Saúde, 2025. Disponível em: <https://www.gov.br/saude/pt-br/acesso-a-informacao/institucional>. Acesso em: 05 ago. 2024.

BRUNS, A. **Are filter bubbles real?** Cambridge: Polity Press, 2019.

BRÜSEKE, F. J. Caos e ordem na Teoria Sociológica. **Papers do NAEA**, v. 1, n. 1, 1993. Disponível em: <https://periodicos.ufpa.br/index.php/pnaea/article/view/12029>. Acesso em: 14 jun. 2023.

BURCH, S. *et al.* Sociedade da informação/Sociedade do conhecimento. In: AMBROSI, A.; PEUGEOT, V.; PIMENTA, D. (coord.). **Desafios das palavras:** enfoques multiculturais sobre as sociedades da informação. [S. l.]: C & F Éditions, 2005.

CABRAL, A. L. T.; LIMA, N. V. Interações conflituosas e violência verbal nas redes sociais: polêmica em comentários no Facebook. **Revista (Con) textos linguísticos**, v. 12, n. 22, p. 39-58, 2018. Disponível em: <https://periodicos.ufes.br/contextoslinguisticos/article/view/20626/14231>. Acesso em: 05 ago. 2024.

CABRAL, A. L. T.; GUARANHA, M. F. Interações digitais: conflito, argumentação e violência verbal nas redes sociais. **Linha D'Água**, São Paulo, v. 34, n. 2, p. 117–134, 2021. Disponível em: <https://revistas.usp.br/linhadagua/article/view/187218>. Acesso em: 4 jun. 2024.

CALMON, P; COSTA, A. T. M. Redes e governança das políticas públicas. **RP3-Revista de Pesquisa em Políticas Públicas**, Brasília, DF, n. 1, jul. 2013. Disponível em: <https://periodicos.unb.br/index.php/rp3/article/view/11989>. Acesso em:

CAMPOS, A. M. Accountability: quando poderemos traduzi-la para o português? **Revista de administração pública**, Rio de Janeiro, v. 24, n. 2, p. 30-50, fev./abr. 1990. Disponível em: <http://bibliotecadigital.fgv.br/ojs/index.php/rap/article/view/9049/8182>. Acesso em: 19 mar. 2024.

CAPRA, F. **A teia da vida:** uma nova compreensão científica dos sistemas vivos. Tradução: Newton Roberval Eichemberg. São Paulo: Editora Cultrix, 1999.

CAPRA, F. **Sabedoria incomum.** Tradução: Carlos Afonso Malferrari. São Paulo: Editora Cultrix, 1995.

CARDOSO, G. Sociedades em transição para a Sociedade em Rede. In: CASTELLS, M.; CARDOSO, G. (org.). **A Sociedade em Rede:** do conhecimento à acção política. Lisboa: Imprensa Nacional, 2005. p. 31-64.

CARVALHO, L. B. Governo digital e direito administrativo: entre a burocracia, a confiança e a inovação. **RDA-Revista de Direito Administrativo**, Rio de Janeiro, v. 279, n. 3, p. 115-148, set./dez. 2020. Disponível em: <https://periodicos.fgv.br/rda/article/view/82959>. Acesso em: 20 jul. 2023.

CASTELLS, M. **A sociedade em rede.** 6. ed. São Paulo: Paz e Terra, 1999.

CASTELLS, M. A Sociedade em Rede: do conhecimento à política. In: CASTELLS, M.; CARDOSO, G. (org.). **A Sociedade em Rede**: do conhecimento à acção política. Lisboa: Imprensa Nacional, 2005. p. 17-30.

CASTRO, J. C. L. Redes sociais como modelo de governança algorítmica. **Matrizes**, São Paulo, v. 12, n. 2, p. 165-191, maio/ago. 2018. Disponível em: https://papers.ssrn.com/sol3/papers.cfm?abstract_id=3245992. Acesso em: 22 jul. 2023.

CASTRO, J. C. L. Plataformas algorítmicas: interpelação, perfilamento e performatividade. **Revista Famecos**, Porto Alegre, v. 26, n. 3, p. 1-24, 2019. Disponível em: <https://revistaseletronicas.pucrs.br/ojs/index.php/revistafamecos/article/view/33723>. Acesso em: 22 jul. 2023.

CASTRO, J. C. L. A economia da desinformação em plataformas algorítmicas. In: CONGRESSO BRASILEIRO DE CIÊNCIAS DA COMUNICAÇÃO, 43., 2020, Salvador. **Anais** [...]. Salvador: UFBA, 2020. Disponível em: <https://www.portalintercom.org.br/anais/nacional2020/resumos/R15-1157-1.pdf>. Acesso em: 22 jul. 2023.

CENTRO REGIONAL DE ESTUDOS PARA O DESENVOLVIMENTO DA SOCIEDADE DA INFORMAÇÃO (Cetic.br). **Pesquisa sobre o uso das tecnologias de informação e comunicação no setor público brasileiro - TIC Governo Eletrônico**, Brasília, DF, 2019. Disponível em: <https://cetic.br/pt/tics/governo/2019/orgaos/E3F/>. Acesso em: 20 ago. 2023.

CENTRO REGIONAL DE ESTUDOS PARA O DESENVOLVIMENTO DA SOCIEDADE DA INFORMAÇÃO (Cetic.br). **Pesquisa sobre o uso das tecnologias de informação e comunicação no setor público brasileiro TIC Governo Eletrônico**, Brasília, DF, 2023. Disponível em: <https://cetic.br/pt/tics/governo/2023/orgaos/E3B/>. Acesso em: 04 set. 2024.

CRESWELL, J. W. **Projeto de pesquisa**: métodos qualitativo, quantitativo e misto. Porto Alegre: Artmed, 2010.

CROWDTANGLE TEAM. **CrowdTangle**. California: Facebook, 2022. Disponível em: <https://help.crowdtangle.com/pt-BR/articles/4201940-sobre-nos>. Acesso em: 22 jul. 2023.

DEGUCHI, A. *et al.* What Is Society 5.0? In: H-UTokyo Lab. **Society 5.0**: a people-centric super-smart society. Japan: Spring Open, 2020, p. 1-24.

DEMO, P. Ambivalências da sociedade da informação. **Ciência da Informação**, Brasília, DF, v. 29, n. 2, p. 37-42, maio/ago. 2000. Disponível em: <https://revista.ibict.br/ciinf/article/view/885/920>. Acesso em: 14 abr. 2023.

DI PIETRO, M. S. Z. **Direito Administrativo**. 30. ed. Rio de Janeiro: Forense, 2017.

DIAS, T. M. R.; SILVA, J. E. Enfrentamento à desinformação por meio dos algoritmos: um panorama internacional na literatura científica das possíveis respostas ao problema. **Liinc em Revista**, Rio de Janeiro, v. 18, n. 2, e6057, 2022. Disponível em: <https://revista.ibict.br/liinc/article/view/6057/5699>. Acesso em: 03 jul. 2023.

DUARTE, N. **Sociedade do conhecimento ou sociedade das ilusões?**: quatro ensaios crítico-dialéticos em filosofia da educação. Campinas: Autores Associados, 2008.

ELLISON, S. Trump's triumph threatens an already battered democracy, experts say. **The Washington Post**, Washington, nov. 2024. Disponível em: <https://www.washingtonpost.com/politics/2024/11/06/trump-victory-threatens-democracy/>. Acesso em: 7 maio 2025.

FAUSTINO, A. **Fake News**: a liberdade de expressão nas redes sociais na sociedade da informação. São Caetano do Sul: Lura Editorial, 2020.

FERREIRA, J. R. S. **Transparência ativa da informação mediada por redes sociais eletrônicas**: parâmetros de qualidade de uso nos Ministérios Públicos Estaduais brasileiros. 2022. Dissertação (Mestrado em Ciência da Informação) – Instituto de Ciências Humanas, Comunicação e Artes, Universidade Federal de Alagoas, Maceió, 2021. Disponível em: <https://www.repositorio.ufal.br/handle/123456789/9239>. Acesso em: 20 jul. 2023.

FERREIRA, J. R. S. **Redes sociais digitais como canais de transparência administrativa**: parâmetros de qualidade de uso. Maceió: Edufal, 2023.

FERREIRA, J. R. S.; PINTO, V. B.; SOUZA, E. D. Pluralismo terminológico e desordem da informação: compartilhamento de ambientes digitais na comunicação e na divulgação científicas. **Logeion**: Filosofia da Informação, Rio de Janeiro, v. 9, n. 2, p. 86-105, mar./ago. 2023. Disponível em: <https://revista.ibict.br/fiinf/article/view/6224>. Acesso em: 22 jul. 2023.

FERREIRA, J. R. S.; LIMA, P. R. S.; SOUZA, E. D. Desinformação, infodemia e caos social: impactos negativos das fake news no cenário da COVID-19. **Em Questão**, Porto Alegre, v. 27, n. 1, p. 30-58, jan./mar. 2021. Disponível em: <https://seer.ufrgs.br/index.php/EmQuestao/article/view/102195/59076>. Acesso em: 18 fev. 2025.

FERREIRA, J. R. S.; SOUZA, E. D. As redes sociais digitais como canais de transparência da informação: uma proposta de parâmetros de avaliação de uso. **InCID**: Revista de Ciência da Informação e Documentação, Ribeirão Preto, v. 14, n. 1, p. 24 - 47, mar./ago. 2023. Disponível em: <https://www.revistas.usp.br/incid/article/view/203342/195825>. Acesso em: 22 jul. 2023.

FERREIRA, J. R. S.; SOUZA, E. D. Transparência da informação: as redes sociais como ambientes de desordem. *In: ENCONTRO NACIONAL DE PESQUISA EM CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO*, 22., 2022, Porto Alegre. **Anais** [...]. Porto Alegre: UFRGS, 2022. Disponível em: <https://enancib.ancib.org/index.php/enancib/xxiienancib/paper/viewFile/1110/633>. Acesso em: 20 jun. 2023.

FERREIRA, O. M.; BORGES, D. S. L; SANGLARD, S. S. A comunicação nas redes sociais sob a ótica da translinguística. **Revista Philologus**, Rio de Janeiro, v. 22, n. 66, p. 83-91, set./dez. 2016. Disponível em: <http://www.filologia.org.br/rph/ANO22/66supl/0005.pdf>. Acesso em: 22 jul. 2023.

FRANÇA. Assembleia Nacional Constituinte. **Declaração dos Direitos do Homem e do Cidadão**. Paris, 1789. Disponível em: <https://br.ambafrance.org/A-Declaracao-dos-Direitos-do-Homem-e-do-Cidadao>. Acesso em: 04 jun. 2024.

FREIRE, I. M.; ARAUJO, V. M. R. H. A responsabilidade social da Ciência da Informação. **Transinformação**, Campinas, v. 11, n. 1, p. 7-15, jan./abr. 1999. Disponível em: <https://periodicos.puc-campinas.edu.br/transinfo/article/view/1554>. Acesso em: 14 abr. 2023.

FROHMAN, B. Taking information policy beyond information science: applying the actos network theory. In: ANNUAL CONFERENCE CANADIAN ASSOCIATION FOR INFORMATION SCIENCE, 23,1995, Edmonton, Alberta. **Anais** [...]. Edmonton, 1995. Disponível em: <https://urless.in/Vwutc>. Acesso em: 10 out. 2023.

GARCÍA MÁRQUEZ, G. **Memoria de mis putas tristes**. Bogotá: Grupo Editoria Norma; Mondadori, 2004.

GOMES, A. A. Considerações sobre a pesquisa científica: em busca de caminhos para a pesquisa científica. **Intertemas**, Presidente Prudente, v. 5, p. 61-81, nov. 2001. Disponível em: https://www.fct.unesp.br/Home/Departamentos/Educacao/AlbertoGomes/aula_consideracoes-sobre-a-pesquisa.pdf. Acesso em: 15 jul. 2023.

GONZÁLEZ DE GÓMEZ, M. N. Novos cenários políticos para a informação. **Ciência da Informação**, Brasília, v. 31, n. 1, p. 23–32, jan./abr. 2002. Disponível em: <https://revista.ibict.br/ciinf/article/view/975>. Acesso em: 04 jun. 2024.

GONÇALVES, E. P. **Iniciação à pesquisa científica**. 3. ed. Campinas: Alínea, 2003.

GRANOVETTER, M. The strength of weak ties. **American journal of sociology**. Chicago: University Chicago Press, v. 78, n. 6, p. 1360-1380, 1973. Disponível em: <https://snap.stanford.edu/class/cs224w-readings/granovetter73weakties.pdf>. Acesso em 28 out. 2024.

HELLER, B.; JACOBI, G.; BORGES, J. Por uma compreensão da desinformação sob a perspectiva da Ciência da Informação. **Ciência da Informação**, Brasília, DF, v. 49 n. 2, p. 189-204, maio/ago. 2020. Disponível em: <https://revista.ibict.br/ciinf/article/view/5196>. Acesso em: 21. jul. 2023.

HILBORN, R. C. Sea gulls, butterflies, and grasshoppers: A brief history of the butterfly effect in nonlinear dynamics. **American Journal of Physics**, v. 72, n. 4, p. 425-427, 2004. Disponível em: http://www.few.vu.nl/~sbl530/Interactieve_multimedia/assets/assignments/Article.pdf. Acesso em 10 ago. 2024.

HUMAN RIGHTS WATCH. **Trump's executive orders threaten broad range of human rights**. [S. l: s. n], 2025. Disponível em: <https://www.hrw.org/news/2025/01/22/trumps-executive-orders-threaten-broad-range-human-rights>. Acesso em: 7 maio 2025.

INSTAGRAM. **Como ver mais conteúdos interessantes no Instagram**. [S. l: s. n], 2024. Disponível em: <https://about.instagram.com/pt-br/blog/tips-and-tricks/control-your-instagram->

feed#:~:text=Use%20o%20controle%20%22N%C3%A3o%20tenho,publica%C3%A7%C3%A3o%20sugerida%20na%20P%C3%A1gina%20inicial. Acesso em: 25 ago. 2024.

KAHNEMAN, D. **Rápido e devagar**: duas formas de pensar. Rio de Janeiro: Objetiva, 2012.

KHALIFI, H. *et al.* Enhancing information retrieval performance by using social analysis. **Social Network Analysis and Mining**, v. 10, p. 1-7, 2020. Disponível em: <https://link.springer.com/article/10.1007/s13278-020-00635-w>. Acesso em: 21 jul. 2023.

KILYENI, A. Likes, tweets and other “friends”: social media buzzwords from a terminology perspective. **Procedia-Social and Behavioral Sciences**, v. 192, p. 430-437, 2015. Disponível em: <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S1877042815035302>. Acesso em: 21 jul. 2023.

LAGE, E. Introdução à Termodinâmica, **Revista Ciência Elementar**, Porto, v. 7, n. 2, 2019. Disponível em: <https://rce.casadasciencias.org/rceapp/pdf/2019/020/>. Acesso em: 15 jul. 2023.

LIMA, P. R. S.; FERREIRA, J. R. S.; SOUZA, E. D. Ingenuidade e inércia cognitiva como atributos para a viralização de fake news nas redes sociais online. **Brazilian Journal of Information Science**, v. 18, p. 34, 2024. Disponível em: <https://revistas.marilia.unesp.br/index.php/bjis/article/view/16252/17745>. Acesso em: 18 fev. 2025.

LIMA, A. P. L.; FREIRE, I. M. As mídias sociais de olho na CI na perspectiva da disseminação da informação. **Encontros Bibli**: Revista Eletrônica de Biblioteconomia e Ciência da Informação, Florianópolis, v. 19, n. 39, p. 113-132, jan./abr. 2014. Disponível em: <https://www.brabci.inf.br/index.php/res/download/49588>. Acesso em: 14 abr. 2023.

LORENZ, E. The butterfly effect. In: ABRAHAM, R.; UEDA, Y. (ed.). **The chaos avant-garde: Memories of the early days of chaos theory**. World scientific, 2000. p. 91-94.

MAIDANA, M. T. R. Tecnología digital en bibliotecas en paraguay. **E-Ciencias de la Información**, Costa Rica, v. 3, n. 2, p. 1-18, 2013. Disponível em: <https://brabci.inf.br/index.php/res/download/80061>. Acesso em: 20 jul. 2023.

MARCIAL, V. F.; GOMES, L. I. E.; MARQUES, M. B. Perspetiva teórica e metodológica em sistemas de informação complexos. **Páginas a&b: arquivos e bibliotecas**, v. 3, n. 4, p. 3-21, 2015. Disponível em: <https://ojs.letras.up.pt/index.php/paginasae/article/view/995>. Acesso em: 14 jun. 2023.

MARCONI, M. A.; LAKATOS, E. M. **Fundamentos de Metodologia Científica**. 5. ed. São Paulo: Atlas, 2003.

MARTINO, L. M. S. **Teoria das mídias digitais**: linguagens, ambientes, redes. 2. ed. Petrópolis, RJ: Vozes, 2015.

MARTINS, P. L. Acesso à Informação: um direito fundamental e instrumental. **Acervo**, Rio de Janeiro, v. 24, n. 1, p. 233-244, jan./jun. 2011. Disponível em: <https://revista.arquivonacional.gov.br/index.php/revistaacervo/art%20icle/view/381/381>. Acesso em: 11 jul. 2023.

MILAGRE, J.; SANTARÉM SEGUNDO, J. E. A propriedade dos dados e a privacidade na perspectiva da Ciéncia da Informaçao. **Encontros Bibli**: revista eletrônica de biblioteconomia e ciéncia da informaçao, Florianópolis, v. 20, n. 43, p. 47-76, 2015. Disponível em: <https://periodicos.ufsc.br/index.php/eb/article/view/1518-2924.2015v20n43p47>. Acesso em: 30 jun. 2023.

MINAYO, M. C. S.; SANCHES, O. Quantitativo-qualitativo: oposição ou complementaridade? **Cadernos de saúde pública**, v. 9, p. 237-248, 1993. Disponível em: <https://www.scielo.br/j/csp/a/Bgpmz7T7cNv8K9Hg4J9fJDb/?format=pdf>. Acesso em: 18 fev. 2025.

MITCHELL, J. C. **Social networks in urban situations: analyses of personal relationships in Central African towns**. Manchester: Manchester University Press, 1969.

MITTELSTADT, B. D. *et al.* The ethics of algorithms: mapping the debate. **Big Data & Society**. v. 3, n. 2, July/Dec. 2016. Disponível em: <https://journals.sagepub.com/doi/epub/10.1177/2053951716679679>. Acesso em: 20 jul. 2023.

MOROZOV, E. **Big tech**: a ascensão dos dados e a morte da política. Tradução: Claudio Marcondes. São Paulo: Ubu Editora, 2018.

NIETZSCHE, F. W. **Assim falou Zaratustra**: um livro para todos e para ninguém. Tradução, notas e posfácio de Paulo César de Souza. São Paulo: Companhia das Letras, 2018.

O'DONNELL, G. Accountability horizontal e novas poliarquias. **Lua Nova**: Revista de Cultura e Política, São Paulo, n. 44, p. 27-54, 1998. Disponível em: <https://www.scielo.br/j/ln/a/jbXvTQR88QggqcdWW6vXP8j/>. Acesso em: 4 jun. 2024.

ORGANIZAÇÃO DAS NAÇÕES UNIDAS. **Declaração Universal dos Direitos Humanos**, [S. l: s. n], 1948. Disponível em: <https://www.ohchr.org/en/human-rights/universal-declaration/translations/portuguese?LangID=por>. Acesso em: 8 jul. 2023.

OXFORD UNIVERSITY PRESS. **Brain rot named Oxford Word of the Year 2024**. [S. l: s. n], 2024. Disponível em: <https://corp.oup.com/news/brain-rot-named-oxford-word-of-the-year-2024>. Acesso em: 8 maio 2025.

PATACA, C. C. A Internet das Coisas: tipologias, protocolos e aplicações. **The Law, State and Telecommunications Review**, Brasilia, DF, v. 13, n. 2, p. 198-220, out. 2021. Disponível em: <https://periodicos.unb.br/index.php/RDET/article/view/32773>. Acesso em: 14 abr. 2023.

PEREIRA, C. G.; MARQUES-NETO, H. T. Caracterização da reação de agências de fact-checking às publicações sobre a pandemia da covid-19 em redes sociais. In: SIMPÓSIO BRASILEIRO DE REDES DE COMPUTADORES E SISTEMAS DISTRIBUÍDOS (SBRC), 39., 2021, Uberlândia. **Anais** [...]. Porto Alegre: Sociedade Brasileira de Computação, 2021. p. 113-126. Disponível em: <https://sol.sbc.org.br/index.php/sbrc/article/view/16715/16557>. Acesso em: 12 ago. 2024.

PEREIRA, C.; MEDEIROS, A.; BERTHOLINI, F. O medo da morte flexibiliza perdas e aproxima polos: consequências políticas da pandemia da COVID-19 no Brasil. **Revista de Administração Pública**, Rio de Janeiro, v. 54, n. 4, p. 933-954, jul./ago. 2020. Disponível

em: <https://www.scielo.br/j/rap/a/wnnq8HZZPkscGB69yV6FN9M/?format=html&lang=pt>. Acesso em 26 set. 2024.

PEREIRA, L. M. Verdade, pós-verdade e fake news: aspectos conceituais e implicações. In: PEREIRA, L. M.; NOVAES, P. L. P.; FREITAS, R. A. S. (org.). **Direitos Humanos na era das Fake news e da Pós-Verdade**. Birigui: Stábile Editora, 2020. p. 15-69.

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: UFERSA, 2017, p. 17-31. Disponível em: https://ppgprofiap.ufersa.edu.br/wp-content/uploads/sites/120/2017/08/anais_ivebap.pdf. Acesso em: 14 abr. 2023.

PINHEIRO, L. V. R. Lei de Bradford: uma reformulação conceitual. **Ciência da Informação**, Brasília, DF, v. 12 n. 2, p. 59-80, jul./dez. 1983. Disponível em: <https://revista.ibict.br/ciinf/article/view/185/185>. Acesso em: 18 fev. 2025.

PINHO, J. A. G.; SACRAMENTO, A. R. S. Accountability: já podemos traduzi-la para o português? **Revista de Administração Pública**, Rio de Janeiro, v. 43, n. 6, p. 1343- 1368, nov./dez. 2009. Disponível em: <https://www.scielo.br/j/rap/a/g3xgtqkwFJS93RSnHFTsPDN/?format=pdf&lang=pt>. Acesso em: 19 jul. 2023.

PRIMO, A. **Interação mediada por computador**. 3. ed. Porto Alegre: Sulina, 2011.

PUGLISI, M. L.; FRANCO, B. **Análise de conteúdo**. 2. ed. Brasília: Liber Livro Editora Ltda, 2005.

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: 20 maio 2023.

RECUERO, R. C. **Redes sociais na internet**. Porto Alegre: Editora Sulina, 2009.

RODRIGUES, C. B.; CAMMAROSANO, F. G. F. Governança digital: avanços e desafios do processo administrativo eletrônico no Brasil. **Revista de Direito Internacional e Globalização Econômica**, v. 9, n. 9, p. 198-219, 2022. Disponível em: <https://revistas.pucsp.br/index.php/DIGE/article/view/58939/40560>. Acesso em: 25 jan. 2025.

ROSENFIELD, L.; MORVILLE, P. **Information architecture for the world wide web**. [S. l.]: O'Reilly Media, 2001.

ROSSETTI, R.; ANGELUCI, A. Ética Algorítmica: questões e desafios éticos do avanço tecnológico da sociedade da informação. **Galáxia (São Paulo online)**, n. 46, p. 1-18, 2021. Disponível em: <https://www.scielo.br/j/gal/a/R9F45HyqFZMpQp9BGTfZnyr/?lang=pt>. Acesso em: 21 jun. 2023.

ROZSA, V. *et al.* O paradigma tecnológico da Internet das coisas e sua relação com a ciência da informação. **Informação & Sociedade**, João Pessoa, v. 27, n. 3, p. 255-266, set./dez. 2017.

Disponível em: <https://periodicos.ufpb.br/index.php/ies/article/view/36975>. Acesso em: 21 jun. 2023.

SANTANA, R. D.; NEVES, B. C. O Efeito “filtro bolha” e a filtragem da informação por meio da mediação algorítmica. **Tendências da Pesquisa Brasileira em Ciência da Informação**, v. 14, 2021. Disponível em: <https://ancib.org/revistas/index.php/tpbci/article/view/570>. Acesso em: 21 jun. 2023.

SCHLESINGER, C. C. B. *et al.* **Gestão do Conhecimento na Administração Pública**. Curitiba: Instituto Municipal de Administração Pública, 2008. Disponível em: http://www.gestaoebt.com.br/blog/wp-content/files_mf/gestao_conhecimento_adm_publica_ufpr_etpr.pdf. Acesso em: 20 jul. 2023.

SHANNON, C. E.; WAEVER, W. **A teoria matemática da comunicação**. Tradução: Orlando Agueda. São Paulo: DIFEL, 1975.

SHU, K. et al. Mining Disinformation and Fake News: Concepts, Methods, and Recent Advancements. In: SHU, K. et al. (orgs.). **Disinformation, Misinformation, and Fake News in Social Media**. Cham: Springer, p. 1-19, 2020. Disponível em: https://link.springer.com/chapter/10.1007/978-3-030-42699-6_1. Acesso em: 4 jun. 2025.

TOMAÉL, M. I.; ALCARÁ, A. R.; DI CHIARA, I. G. Das redes sociais à inovação. Ciência da informação, Brasília, DF, v. 34, n. 2, p. 93-104, maio/ago. 2005. Disponível em: <https://www.scielo.br/pdf/ci/v34n2/28559.pdf/>. Acesso em: 20 jun. 2023.

TUDE SÁ, A. Uma abordagem matemática da informação: a teoria de Shannon e Weaver - possíveis leituras. **Logeion: Filosofia da Informação**, Rio de Janeiro, v. 5, n. 1, p. 48-70, 2018. Disponível em: <https://revista.ibict.br/fiinf/article/view/4245>. Acesso em: 20 jun. 2023.

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 jun. 2023.

VIANA, A. C. A. Transformação digital na administração pública: do governo eletrônico ao governo digital. **Revista Eurolatinoamericana de Derecho Administrativo**, v. 8, n. 1, p. 115-136, 2021. Disponível em: <https://www.redalyc.org/journal/6559/655969720005/655969720005.pdf>. Acesso em: 22 jul. 2023.

VIEIRA, J. SILVESTRE, C. **Introdução à multimodalidade**: contribuições da gramática sistêmico-funcional, análise de discurso crítica, semiótica social. Brasília: J. Antunes Vieira, 2015.

WALDROP, M. M. **Complexity**: the emergingscience at the edge of order and chaos. New York: Touchstone, 1992.

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

WEBER, Max. **Economia e sociedade**: fundamentos da sociologia comprensiva. 4. ed. Brasília: Editora Universidade de Brasília, 2006.

WECKOWICZ, T. E. Ludwig von Bertalanffy (1901-1972): a pioneer of general systems theory. **CSR Working Paper**, Alberta, v. 89, n. 2, 1989. Disponível em: <https://richardjung.cz/bert1.pdf>. Acesso em: 15 jul. 2023.

ZUBOFF, S. **A era do capitalismo de vigilância**: a luta por um futuro humano frente às novas fronteiras do poder. Rio de Janeiro: Intrínseca, 2019.

APÊNDICE A – FATORES DE ATUAÇÃO E DE ENGAJAMENTO NO INSTAGRAM*

Pasta	Atuação e engajamento	Publicações	Seguidores
1	Ministério da Agricultura e Pecuária (MAPA)	3.785	189.000
2	Ministério das Cidades (MCID)	161	8.881
3	Ministério da Ciência, Tecnologia e Inovação (MCTI)	1.330	137.000
4	Ministério das Comunicações (MCom)	1.614	46.400
5	Ministério da Cultura (MinC)	2.924	203.000
6	Ministério da Defesa (MD)	1.220	464.000
7	Ministério do Desenvolvimento Agrário e Agricultura Familiar (MDA)	1.676	28.000
8	Ministério do Esporte (ME)	4.524	93.900
9	Ministério da Pesca e Aquicultura (MPESCA)	-----	-----
10	Ministério do Desenvolvimento e Assistência Social, Família e Combate à Fome (MDS)	2.063	333.000
11	Ministério do Desenvolvimento, Indústria, Comércio e Serviços (MDIC)	1.877	38.500
12	Ministério dos Direitos Humanos e da Cidadania (MDHC)	1.213	179.000
13	Ministério da Educação (MEC)	5.784	1.3M*
14	Ministério do Empreendedorismo, da Microempresa e da Empresa de Pequeno Porte (MEMEPP)	-----	-----
15	Ministério da Fazenda (MF)	855	354.000
16	Ministério da Gestão e da Inovação em Serviços Públicos (MGISP)	261	25.000
17	Ministério da Igualdade Racial (MIR)	292	93.800
18	Ministério da Integração e do Desenvolvimento Regional (MI)	3.504	69.400
19	Ministério da Justiça e Segurança Pública (MJSP)	1.356	215.000
20	Ministério do Meio Ambiente e Mudança do Clima (MMA)	2.092	263.000
21	Ministério de Minas e Energia (MME)	1.322	70.100
22	Ministério das Mulheres (MMULHERES)	285	49.000
23	Ministério do Planejamento e Orçamento (MPO)	111	5.454
24	Ministério da Previdência Social (MPS)	155	7.484

25	Ministério de Portos e Aeroportos (MPA)	2.994	118.000
26	Ministério dos Povos Indígenas (MPI)	209	34.600
27	Ministério das Relações Exteriores (MRE)	1.187	151.000
28	Ministério da Saúde (MS)	11.887	2.7M**
29	Ministério do Trabalho e Emprego (MTE)	232	193.000
30	Ministério dos Transportes (MT)	3.834	341.000
31	Ministério do Turismo (MTur)	10.871	344.000

Secretarias com status de ministério (ligadas à Presidência da República)

32	Secretaria de Comunicação Social (Secom)	-----	-----
33	Secretaria de Relações Institucionais (SRI)	192	4.172
34	Secretaria Extraordinária da Presidência da República de Apoio à Reconstrução do Rio Grande do Sul (SERS/PR)	-----	-----
35	Secretaria-Geral da Presidência da República (SGPR)	-----	-----

Órgãos com status de ministério (ligados à Presidência da República)

36	Advocacia-Geral da União (AGU)	2.870	238.000
37	Casa Civil (CC)	1.790	37.000
38	Controladoria-Geral da União (CGU)	1.429	88.200
39	Gabinete de Segurança Institucional (GSI)	-----	-----

* Os dados foram coletados em 17 de setembro de 2023, e a atualização em maio de 2024 foi realizada apenas para incluir a nova Secretaria (33).

** A letra M é usada para indicar Milhões.