

XXV ENCONTRO NACIONAL DE PESQUISA EM CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO - XXV ENANCIB

GT 3 – Mediação, Circulação e Apropriação da Informação

APLICATIVO “EU FISCALIZO” E A ESCUTA SOCIAL DIGITAL NO CONTEXTO DA PANDEMIA DA COVID-19

“EU FISCALIZO” APP AND DIGITAL SOCIAL LISTENING IN THE CONTEXT OF THE COVID-19 PANDEMIC

Ana Carla Epitácio Mazzeto – Universidade Federal Fluminense (UFF)

Claudia Pereira Galhardi – Instituto Brasileiro de Informação em Ciência e Tecnologia (IBICT)

Modalidade: Trabalho Completo

Resumo: este estudo examina o papel do aplicativo “Eu Fiscalizo” como uma ferramenta de escuta social digital e de mediação informacional no contexto da pandemia da COVID-19 no Brasil. A plataforma destacou-se por fomentar a participação cidadã no enfrentamento à desinformação, ao viabilizar que usuárias e usuários reportassem dúvidas, denúncias e questionamentos relacionados à circulação de conteúdos falsos ou violentos nas redes digitais. O objetivo é apontar o aplicativo como uma ferramenta estratégica e inovadora na construção coletiva do conhecimento em desinformação e saúde, caracterizada por uma dinâmica dialógica, marcada pela escuta social ativa e pela devolutiva de informação qualificada. A metodologia adotada é de natureza qualitativa, com abordagem bibliográfica e documental, baseando-se em autores contemporâneos que discutem os conceitos de democracia participativa, escuta social digital e mediação informacional, a partir da perspectiva da Ciência da Informação. Nesse sentido, o presente estudo evidencia a relevância de iniciativas colaborativas e tecnológicas no enfrentamento de crises sanitárias, sociais e políticas, destacando seu potencial para fortalecer uma sociedade mais informada, crítica e participativa.

Palavras-chave: mediação informacional; aplicativo Eu Fiscalizo; escuta social digital; democracia participativa; COVID-19.

Abstract: this study examines the role of the “Eu Fiscalizo” app as a digital social listening and information mediation tool in the context of the COVID-19 pandemic in Brazil. The platform stood out for fostering citizen participation in combating disinformation by enabling users to report doubts, complaints, and questions related to the circulation of false or violent content on digital networks. The objective is to point to the app as a strategic and innovative tool in the collective construction of knowledge on disinformation and health, characterized by a dialogic dynamic, marked by active social listening and the feedback of qualified information. The methodology adopted is qualitative in nature, with a bibliographic and documentary approach, based on contemporary authors who discuss the concepts of participatory democracy, digital social listening, and information mediation, from the perspective of Information Science. In this sense, this study highlights the relevance of collaborative and technological initiatives in confronting health, social, and political crises, highlighting their potential to strengthen a more informed, critical, and participatory society.

Keywords: informational mediation; Eu Fiscalizo application; digital social listening; participatory democracy; COVID-19.

1 INTRODUÇÃO

XXV Encontro Nacional de Pesquisa em Ciência da Informação - XXV ENANCIB
Rio de Janeiro, RJ - 03 a 07 de novembro de 2025

Embora a desinformação seja um fenômeno histórico, pesquisas recentes evidenciam sua crescente gravidade. A pesquisa “Percepção Pública da Ciência e Tecnologia no Brasil” (CGEE, 2024), com base em entrevistas com 1.931 pessoas de todas as regiões do país, revelou que 50,8% dos respondentes afirmam encontrar frequentemente notícias possivelmente falsas, 29,2% se deparam com esse tipo de conteúdo ocasionalmente, e 13,9% relataram que isso ocorre raramente. Apenas 5,1% declararam nunca ter tido contato com informações falsas, o que traça um panorama preocupante da desinformação no Brasil contemporâneo.

A pesquisa *Truth Quest*, divulgada pela Organização para a Cooperação e Desenvolvimento Econômico (OCDE) em junho de 2024, avaliou a habilidade de indivíduos de 21 países para reconhecer conteúdos falsos *online*. O Brasil apresentou o menor desempenho, com apenas 54% de acerto. O estudo também revelou que 85% dos brasileiros consomem notícias frequentemente ou ocasionalmente pelas redes sociais e demonstram alta confiança nessas plataformas — fator que pode favorecer a disseminação de desinformação (OCDE, 2024).

Durante a pandemia de COVID-19, a *internet* e as tecnologias digitais consolidaram-se como os principais meios de acesso à informação (Mello, 2021), registrando um aumento de 50% a 70% na busca por conteúdos relacionados ao tema em todas as faixas etárias (Santana, 2022). Em resposta à crise sanitária, governos ao redor do mundo passaram a adotar de forma acelerada Tecnologias da Informação e Comunicação (TIC), incluindo o desenvolvimento de aplicativos móveis voltados ao monitoramento e controle da disseminação do coronavírus (André; Ribeiro, 2020).

Considerando o cenário de alta conectividade e o uso disseminado de dispositivos móveis, característico da chamada “hipermediatização da sociedade” (Hjarvard, 2012), foi concebido o aplicativo “Eu Fiscalizo”, desenvolvido durante o estágio de pós-doutorado da pesquisadora Cláudia Galhardi na Escola Nacional de Saúde Pública (ENSP), sob orientação de Maria Cecilia de Souza Minayo e com financiamento da Fundação de Amparo à Pesquisa do Estado do Rio de Janeiro (Faperj). Seu objetivo foi fomentar a participação cidadã e fortalecer a escuta social digital no Brasil.

Diante disso, este artigo tem como objetivo geral analisar a contribuição da escuta social digital para o fortalecimento da democracia participativa no Brasil. No âmbito da pesquisa dentro do campo da Ciência da Informação, acreditamos que a escuta social digital está vinculada à categoria de mediação informacional na esfera pública digital. Dessa forma,

apontamos a escolha do “GT3 - Mediação, Circulação e Apropriação da Informação” para a apresentação desta pesquisa, tendo em vista que a ementa do grupo compreende os estudos das mediações para circulação, inclusão informacional, cultural e social através de dispositivos mediacionais, tópicos que abordamos neste trabalho.

A metodologia adotada é de natureza qualitativa, com abordagem bibliográfica e documental, baseando-se em autores contemporâneos que discutem os conceitos de democracia participativa, escuta social e mediação informacional. O artigo está estruturado em três seções, além desta introdução e das considerações finais. A primeira parte aborda o aplicativo “Eu Fiscalizo” no contexto da COVID-19, a segunda analisa o conceito de escuta social digital e a democracia participativa; a terceira debate o papel da Ciência da Informação e a mediação informacional na esfera pública digital brasileira.

Nesse contexto, ressalta-se que escuta social digital constitui uma ferramenta essencial para promover uma comunicação dialógica, nos termos de Bakhtin (1986), ao colocar as vozes dos indivíduos no centro do processo comunicativo. Fundamentada na noção de dialogismo, essa abordagem valoriza a abertura, a horizontalidade e a participação ativa entre instituições públicas (ou organizações) e a sociedade.

2 ENTRE VOZES E MÉTODOS: O APLICATIVO “EU FISCALIZO” COMO ESTRATÉGIA DE MEDIAÇÃO COMUNICACIONAL

Lançado em 10 de fevereiro de 2020, durante sessão no Senado Federal, o aplicativo “Eu Fiscalizo” foi criado para receber denúncias e informações sobre temas diversos ligados à saúde, como violência, drogas, direitos humanos, meio ambiente e política.

Com o avanço da pandemia de COVID-19, em 2020, cerca de 98% das mensagens recebidas passaram a tratar exclusivamente da crise sanitária, levando o projeto a concentrar seus esforços no combate à desinformação sobre o coronavírus.

O embasamento teórico-metodológico do aplicativo “Eu Fiscalizo” apoiou-se nas definições das categorias propostas por Posetti e Bontcheva (2020) e por Galhardi *et al.* (2020). Essas definições orientaram a organização e a análise do corpus, permitindo uma abordagem sistemática dos conteúdos desinformativos. A saber, as categorias temáticas utilizadas para a classificação dos conteúdos foram: Imunizações; Tratamentos caseiros de prevenção e cura; Tratamento precoce com indicação de fármacos; Dados epidemiológicos; Teorias conspiratórias; Politização da doença; Medidas protetivas individuais; Medidas

protetivas coletivas; Conteúdos fraudulentos/golpes; Reputação institucional, de autoridades e agentes de saúde; e Charlatanismo religioso.

Foi criado um fluxograma (Figura 1) para determinar as etapas de recebimento do material e das informações.

Figura 1 – Fluxograma do aplicativo “Eu Fiscalizo”.



Fonte: Elaborado pelas autoras, 2025.

Para a análise do conjunto de notificações recebidas, adotou-se a técnica de análise de conteúdo, com abordagem quantitativa, aplicada às mensagens de texto e demais conteúdos encaminhados por meio do aplicativo “Eu Fiscalizo”, no período considerado março de 2020 a abril de 2022.

A seguir, apresenta-se o percurso metodológico desenvolvido com o objetivo de analisar conteúdos desinformativos e articular a produção e circulação de informações verificadas. Esse processo estrutura-se a partir da escuta social como estratégia de mediação comunicacional, promovendo uma construção coletiva de sentidos e conhecimentos.

XXV Encontro Nacional de Pesquisa em Ciência da Informação - XXV ENANCIB
Rio de Janeiro, RJ - 03 a 07 de novembro de 2025

As etapas metodológicas não apenas delineiam um fluxo operacional, mas revelam a complexidade da interação entre cidadãos, pesquisadores e instituições comprometidas com a integridade da informação, conforme mostrado no Quadro 1, a seguir.

Quadro 1 – Fluxo operacional e de mediação informacional do aplicativo.

E1: Recepção, compilação e armazenamento dos conteúdos recebidos a partir do app
E2: Operacionalização das categorias
E3. Elaboração do livro de categorização e ficha de registro de análise
E4: Seleção das categorias de análise
E5. Envio do material selecionado para checagem à coordenação do Nujoc Checagem
E6. Recebimento do Nujoc checagem material informativo checado/ desmistificado
E7. Divulgação do material checado.

Fonte: Elaborado pelas autoras com base em Igartua Perosanz (2006); Bardin (2011); Galhardi *et al.* (2020).

De forma resumida, a atuação do aplicativo a partir das notificações recebidas se deu em duas frentes complementares. Primeiramente, realizamos a análise de conteúdo das mensagens encaminhadas pelos usuários. A partir dessa etapa, implementamos duas estratégias para disseminação dos resultados: a primeira consiste na produção de um panorama quantitativo dos principais temas que circularam no período analisado. Esse levantamento emergencial tinha caráter de alerta e visava identificar rapidamente os assuntos mais recorrentes nas mídias digitais, funcionando como um termômetro da desinformação.

Os resultados foram divulgados nas páginas institucionais e redes sociais da Fundação Oswaldo Cruz (Fiocruz), contribuindo para informar gestores, pesquisadores e a sociedade sobre os temas de desinformação em circulação naquele momento, no período de 17 de março a 10 de abril de 2020, conforme mostra a Figura 2 a seguir.

Figura 2 – Divulgação dos principais temas desinformativos nas redes sociais e aplicativos de mensagens no site da Fundação Oswaldo Cruz.



Fonte: Agência FioCruz de Notícias¹.

A segunda frente foi centrada na checagem de fatos. Os conteúdos mais relevantes e representativos, categorizados conforme os temas identificados foram encaminhados ao Núcleo de Jornalismo Científico (Nujoc)² para verificação. Após a checagem, os esclarecimentos são devolvidos à sociedade por meio do envio de notificações *push* — mensagens diretas nos aparelhos celulares dos usuários do aplicativo. Essas notificações informam quais temas foram identificados como desinformação e fornecem conteúdos científicos explicativos, garantindo à população acesso rápido e confiável às informações verdadeiras.

Todo o material checado era publicado tanto nas redes sociais quanto no site do “Eu Fiscalizo”, além de ser disponibilizado no site do Nujoc Checagem, que centralizava todos os conteúdos enviados para verificação durante a pandemia de COVID-19, no período de março de 2020 a abril de 2022.

¹ FIOCRUZ. Agência de Notícias. 2020. Disponível em: <https://shre.ink/eqa3>. Acesso em: 10 maio 2025.

² NUJOC. Checagem. Category: Covid-19. Disponível em: <https://shre.ink/eqap>. Acesso em: 10 maio 2025.

As informações apresentadas evidenciavam a eficácia do intercâmbio dialógico como um mecanismo de escuta social qualificada. Esse processo possibilita a participação ativa da população no monitoramento das redes sociais e dos aplicativos de mensagens no enfrentamento à desinformação. Por meio dessa interação contínua, o material coletado é transformado não apenas em conteúdo informativo confiável e acessível, mas também em dados quantitativos que permitem mapear os principais temas desinformacionais em circulação. Além disso, essa dinâmica contribui diretamente para a produção científica de conhecimento. A circularidade da comunicação, sustentada pela escuta, análise e devolução das informações, reforça o compromisso com o fortalecimento de uma cidadania informada, engajada e corresponsável pelas políticas públicas.

Nesse contexto, torna-se fundamental compreender a escuta social digital à luz do dialogismo, com base em Bakhtin (1986) e nas contribuições de Hjørland e Albrechtsen (1995). Esses autores fundamentam uma concepção de escuta social pautada na abertura ao outro, na produção de sentidos por meio da horizontalidade e na participação ativa entre instituições públicas (ou organizações) e a sociedade. Tal perspectiva propõe a superação dos modelos unidirecionais de comunicação, nos quais o cidadão é tratado apenas como fonte de dados ou emissor de *feedback*, em favor de processos interativos que promovem a construção compartilhada de sentidos e decisões.

Ao afirmar que o sentido não pertence exclusivamente a uma palavra isolada ou a um único locutor, a garantia do bem-estar físico, mental e social, portanto, está diretamente associada ao reconhecimento da voz das pessoas e à legitimidade de seus anseios, demandas e opiniões, elementos centrais para a construção de políticas públicas sensíveis às realidades vividas pela população (Minayo, 2017; Stevanim; Murinho, 2021).

Na próxima seção abordaremos a escuta social digital e o conceito de democracia participativa.

3 ESCUTA SOCIAL DIGITAL E DEMOCRACIA PARTICIPATIVA

A democracia, enquanto forma de organização política, apresenta diferentes dimensões e modelos, sendo a democracia representativa o arranjo predominante nas sociedades ocidentais modernas. Nesse modelo, a participação popular se dá, em regra, por meio da eleição periódica de representantes, responsáveis por tomar decisões em nome da coletividade. Contudo, nas últimas décadas, têm-se intensificado os debates sobre os limites

desse formato e a necessidade de fortalecer formas complementares de engajamento cívico, como as propostas pela democracia participativa.

Segundo Bobbio (2001), um dos maiores desafios da democracia contemporânea é superar a passividade política do cidadão e criar condições institucionais para o exercício efetivo da participação. A democracia participativa surge, nesse sentido, como um paradigma que busca ampliar o protagonismo do cidadão nas decisões públicas, indo além do voto e promovendo sua atuação direta nos processos de deliberação, fiscalização e formulação de políticas públicas. A democracia participativa pressupõe, então, a ampliação dos mecanismos de intervenção direta da sociedade na tomada de decisões políticas. Nesse contexto, entendemos que escuta social se configura como uma prática essencial para a construção de políticas públicas mais responsivas e inclusivas.

Para Habermas (1997), um dos principais teóricos da democracia participativa, a legitimidade das decisões democráticas depende do debate racional entre os cidadãos, orientado por princípios de inclusão, igualdade e argumentação livre. Nesse cenário, a democracia participativa não pretende substituir a representativa, mas sim complementá-la, criando meios de escuta ativa, diálogo e cogestão que fortaleçam a legitimidade e a eficácia da ação estatal. Tais práticas participativas são especialmente relevantes em contextos marcados por desigualdades sociais históricas, onde o acesso às instâncias de poder é frequentemente restrito a determinados grupos sociais.

A efetivação da democracia participativa, no entanto, depende da existência de canais institucionais estáveis, acessíveis e responsivos, capazes de incorporar as vozes da sociedade civil nos processos decisórios. É nesse ponto que as tecnologias digitais, ao permitirem novas formas de interação entre Estado e sociedade, passam a desempenhar um papel estratégico no aperfeiçoamento da escuta pública e na promoção de uma cidadania mais ativa e inclusiva.

Assim, compreender os fundamentos da democracia participativa é essencial para avaliar o potencial da escuta social digital como instrumento de inovação democrática. Trata-se de um modelo que, ao reconhecer o cidadão como sujeito político ativo, valoriza o pluralismo, a transparência e a corresponsabilidade na construção do bem comum. Entendemos, então, que, no campo das políticas públicas e da administração pública, a escuta social digital refere-se ao conjunto de mecanismos que permitem a captação ativa das opiniões, demandas e necessidades da população. Essa prática visa promover o diálogo entre

Estado e sociedade, conferindo legitimidade às decisões públicas e garantindo maior aderência das ações estatais às realidades vividas pelos cidadãos.

Nesse sentido, a escuta social digital insere-se no contexto mais amplo da governança participativa e da democracia digital, que se apoia na ideia de que o cidadão pode e deve participar ativamente da gestão pública, não apenas como eleitor, mas como colaborador constante. Segundo Santos (2002), cidadão não é mero sinônimo de eleitor, mas de indivíduo participante, fiscalizador e controlador da atividade estatal. Dessa forma, compreende-se que os indivíduos são parte legítima e fundamental da democracia.

Contudo, ainda existem diversos desafios quanto à efetividade dessa participação, especialmente no que se refere à inclusão de grupos socialmente vulneráveis, à responsividade estatal e à institucionalização desses canais no processo decisório.

Na próxima seção, discorreremos sobre os estudos de mediação informacional dentro da Ciência da Informação e na esfera pública digital.

4 CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO, MEDIAÇÃO INFORMACIONAL E ESFERA PÚBLICA DIGITAL

Na concepção de González de Gómez (1990), o conceito de informação está dentro do campo fenomenológico dos estudos de informação, como conhecimento transdisciplinar. Em relação a este fenômeno, a autora faz uma importante observação: “A informação, com efeito, nunca se contém a si mesma, sempre se desdobra e é transcendida por outra ordem de fenômenos, ações ou coisas acerca do que informa a informação” (González de Gómez, 1990, p. 121). Segundo a autora, é através desses contextos de desdobramentos que a Ciência da Informação encontra campos de pesquisa e de orientação interdisciplinar e transdisciplinar, ou seja, na articulação das plurais dimensões do objeto informacional.

Nos grandes processos reflexivos por que tem passado a Ciência da Informação desde sua constituição enquanto disciplina, destacamos o que hoje se denomina “paradigma cognitivo” e, posteriormente, o “paradigma sociocognitivo”, elaborado por Hjørland (2002). Hjørland e Albrechtsen (1995) foram os autores que propuseram o paradigma social epistemológico, chamado por eles de “*domain-analysis*”, ou seja, análise de domínio, indo de encontro à visão cognitiva. As questões inerentes ao homem, como a cultura e a política, por exemplo, passaram a ser estudadas de forma a tentar desvendar como o indivíduo age no meio social e vice-versa. A informação seria melhor compreendida, então, sendo estudada a partir dos domínios de conhecimento (*domain analysis*) relacionados à suas comunidades

discursivas (*discourse communities*). As comunidades discursivas são formadas pelo pensamento, linguagem e conhecimento sincronizados de grupos sociais distintos que fazem parte da sociedade moderna. São construções sociais constituídas por indivíduos e suas dimensões culturais, sociais e históricas. A informação é entendida como fenômeno social coletivo, estruturas de conhecimento e instituições de memória das comunidades. A abordagem da análise de domínio entende o conhecimento como resultado da interação do sujeito com o meio, o que se apresenta como um grande desafio metodológico para a Ciência da Informação. Nesse sentido, Hjørland e Barros afirmam que é um papel importante da CI e da Organização do Conhecimento (OC) lidar com a mediação da informação, conhecimento, documentos e cultura. “Qualquer ato de mediação é sempre sobre algum conteúdo específico produzido por pessoas relacionadas às diferentes áreas do conhecimento. Mediar o conhecimento de assuntos requer um grau de conhecimento de assuntos” (Hjørland; Barros, 2024, p. 5).

A partir do paradigma social, enunciado por Capurro (2003), os objetos de pesquisa da Ciência da Informação advêm de uma visão ocasionada pela interação por indivíduos, por grupos e pela própria sociedade. O fator cultural torna-se, então, determinante para a compreensão dos temas atuais e a possibilidade dos indivíduos de colaborar com processos de construção emergente de conhecimento. A mediação pode ser compreendida também como espaço para a avaliação crítica da informação.

No campo dos estudos sobre mediação, a informação é entendida como um fenômeno central na cultura contemporânea. Almeida Júnior (2009) baseia-se na ideia de que o conhecimento se constrói na relação com o mundo e com outros, citando autores como Vigotski e Paulo Freire. A informação é vista como efêmera, dependente do sujeito e concretizada no momento da interação entre o usuário e o suporte informacional. Ela não existe previamente, mas surge na relação e tem o potencial de transformar o conhecimento do indivíduo, gerando inquietações e conflitos que impulsionam a reconstrução do saber. O conceito de mediação de Almeida Júnior (2009) é destacado, abrangendo ações diretas ou indiretas, conscientes ou inconscientes, individuais ou coletivas. O autor propõe uma concepção de informação que coloca o usuário como um ser ativo e participativo, em oposição a modelos que o veem como mero receptor.

Segundo Varela, Barbosa e Farias (2014), a mediação é uma prática intrinsecamente social. É uma relação que ocorre no contexto das relações sociais e que visa a transformação

XXV Encontro Nacional de Pesquisa em Ciência da Informação - XXV ENANCIB
Rio de Janeiro, RJ - 03 a 07 de novembro de 2025

da realidade dos indivíduos e comunidades. O aprendizado é visto como um processo profundamente social, que enfatiza o diálogo e a linguagem. A apropriação da informação é vista como um processo ativo, de produção, onde o indivíduo transforma o conhecimento em benefício próprio e do seu grupo. Os autores afirmam que o processo de mediação requer alteridade, autoconhecimento e o reconhecimento do outro e das diferenças para ser eficaz na promoção do protagonismo social.

Gomes (2014), por sua vez, argumenta que a mediação da informação é o fundamento central da Ciência da Informação e deve ser aprofundada por meio de estudos. A mediação da informação é apresentada como uma ação de interferência que visa à apropriação da informação e ao estímulo do debate e da crítica. A mediação capacita o indivíduo a se tornar sujeito, refletindo sobre sua situação, seus interlocutores, o mundo e a si mesmo, levando à formação da consciência e à capacidade de intervir na realidade. “Nessa abordagem ganha relevo um objetivo implícito da mediação da informação: o desenvolvimento do protagonismo social” (Gomes, 2014, p. 47). Nesse referido texto, a autora propõe as dimensões dialógica, estética, formativa, ética e política da mediação da informação, sendo a dimensão dialógica a base estrutural. Essas ações envolvem o encontro e a manifestação de subjetividades, promovendo o exercício da crítica e a lacuna do conhecimento.

Para Habermas (1997), a esfera pública é vista como um espaço onde a ação comunicativa pode se manifestar livremente, permitindo o acesso universal e a publicidade para a crítica ao poder e a autodecisão dos cidadãos. Bettine (2017) explica que a sociedade civil é o espaço onde as pessoas se organizam para transmitir problemas da esfera privada para a esfera pública política, atuando como um impulsionador da ação comunicativa e da política deliberativa em sociedades que respeitam os direitos fundamentais. Nesse âmbito, cabe destacar os estudos de Castro e Almeida Junior sobre as interrelações entre a mediação da informação e a competência comunicativa, cujo teórico principal é Habermas. De forma sucinta, a competência comunicativa pode ser entendida como a capacidade de um indivíduo de se expressar de forma autônoma e de participar de diálogos, discursos e discussões com base em argumentos sólidos, sendo possível enfrentar conflitos de forma racional, tendo como movimento elevar o indivíduo a um processo de aprendizagem e emancipação social. Castro e Almeida Júnior (2024) entendem que a mediação da informação é um processo de aprendizado que pode desempenhar um papel significativo na promoção da competência comunicativa, uma vez que a comunicação eficaz envolve a compreensão mútua e a

interpretação adequada dos argumentos. A mediação da informação, nesse contexto, 'empodera' as pessoas, permitindo que possam participar de discussões informadas e embasadas e na tomada de decisões em uma sociedade democrática. Segundo os autores...

As relações intrincadas entre mediação da informação e competência comunicativa são reveladas por meio do processo constante entre interação e interpretação. O diálogo, nesse contexto, desempenha um papel fundamental, na prática, e deve ser enriquecido por elementos culturais que moldam a natureza da informação e da comunicação em diferentes contextos sociais. (Castro; Almeida Júnior, 2024, p. 3).

Nesse sentido, acreditamos que o conceito de escuta social digital tem voz ressoante através da soberania popular. "A democracia exige a participação real do povo", que, segundo Silva (2005, p. 227), são valores primordiais do Estado Democrático de Direito. Foi a Constituição de 88 (Brasil, 1988) que instituiu, como paradigma, a democracia participativa, reconhecendo o sufrágio universal, inserindo institutos da democracia direta, como o referendo, o plebiscito e a iniciativa popular. Além disso, tornou o acesso à informação como um pilar da democracia, tornando-se um instrumento essencial para sua consolidação, fortalecendo a participação popular e a construção de uma sociedade mais justa e igualitária. O Estado Democrático de Direito demanda, portanto, um espaço público íntegro e que sirva como base para o debate democrático saudável e para a justiça social de todos os sujeitos.

5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Os estudos preliminares acerca da escuta social digital e da mediação informacional no contexto da pandemia da COVID-19 evidenciam a emergência de novas formas de interação entre Estado, sociedade civil e informação no ecossistema digital contemporâneo.

A escuta social digital, pautada na abertura ao outro, na produção de sentidos por meio da horizontalidade e na participação ativa entre instituições públicas (ou organizações) e a sociedade, pode se revelar uma ferramenta estratégica para a identificação de demandas sociais latentes, discursos emergentes e percepções coletivas sobre os fenômenos e narrativas que circulam na esfera pública. Ao captar essas manifestações, torna-se possível direcionar ações e políticas informadas, contribuindo para que as instituições respondam de forma mais sensível e eficaz às necessidades da população.

Paralelamente, a mediação informacional atua como elo entre os fluxos informacionais dispersos e a construção de sentidos socialmente relevantes, garantindo não apenas a

curadoria e a confiabilidade das informações, mas também a sua acessibilidade e utilidade no processo de tomada de decisão coletiva.

Portanto, conclui-se que a escuta social digital e a mediação informacional, se devidamente estruturadas e integradas às instâncias deliberativas do poder público, podem constituir instrumentos estratégicos de consolidação de uma democracia informacional mais equânime, sensível às vozes coletivas e atenta às complexidades da sociedade contemporânea, principalmente, em momentos de crise, tal como foi a situação da COVID-19 no Brasil e no mundo.

Com esta pesquisa, busca-se contribuir com o debate acadêmico e institucional sobre a relevância de se consolidar formas digitais de participação que sejam, de fato, inclusivas, democráticas e eficazes, reforçando o papel da escuta ativa como eixo central de uma democracia que se pretende plural e responsiva. Nesse contexto, a aplicação estratégica da escuta social digital pode oferecer subsídios importantes para a compreensão das necessidades da sociedade civil, principalmente em relação aos grupos vulneráveis e em situações de crise sanitária, como a da COVID-19, assim como a identificação de atores relevantes e a detecção de potenciais ameaças aos direitos fundamentais dos cidadãos.

REFERÊNCIAS

ALMEIDA JÚNIOR, Oswaldo Francisco de. Mediação da informação e múltiplas linguagens. **Tendências da Pesquisa Brasileira em Ciência da Informação e Biblioteconomia**, Brasília, v. 2, n. 1, p. 89-103, jan./dez. 2009. Disponível em: <https://revistas.ancib.org/index.php/tpbci/article/view/170>. Acesso: 14 maio 2025.

ANDRÉ, Sara; RIBEIRO, Paulo. E-health: As TIC como mecanismo de evolução em saúde. **Gestão e Desenvolvimento**, Lisboa, n. 28, p. 95-116, 31 jul. 2020. DOI: <https://doi.org/10.34632/gestaoedesenvolvimento.2020.9467>. Disponível em: <https://revistas.ucp.pt/index.php/gestaoedesenvolvimento/article/view/9467>. Acesso em: 18 abr. 2025.

BAKHTIN, Mikhail. **Estética da criação verbal**. 4. ed. São Paulo: Martins Fontes, 1986.

BARDIN, Laurence. **Análise de conteúdo**. São Paulo: Edições 70, 2011.

BETTINE, Marco. Um olhar sobre a construção do conceito de ação comunicativa na "Teoria da Ação Comunicativa". **Sociologias**, Porto Alegre, v. 19, n. 44, p. 334–359, jan. 2017. DOI: <https://doi.org/10.1590/15174522-019004414>. Disponível em: <https://abrir.link/ETHLh>. Acesso em: 18 abr. 2025.

BOBBIO, Norberto. **A teoria das formas de governo**. Brasília: Editora UnB, 2001.

XXV Encontro Nacional de Pesquisa em Ciência da Informação - XXV ENANCIB
Rio de Janeiro, RJ - 03 a 07 de novembro de 2025

BRASIL. [Constituição (1988)]. **Constituição da República Federativa do Brasil**. Brasília, DF: Senado Federal, 1988. Disponível em:
https://www2.senado.leg.br/bdsf/bitstream/handle/id/518231/CF88_Livro_EC91_2016.pdf. Acesso em: 01 mar. 2025.

CAPURRO, Rafael. Epistemologia e Ciência da Informação. *In*: ENCONTRO NACIONAL DE PESQUISA E PÓS-GRADUAÇÃO EM CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO, 5., 2003, Belo Horizonte. **Anais [...]**. Belo Horizonte: ANCIB, 2003. Disponível em:
http://www.capurro.de/enancib_p.htm. Acesso em: 01 mar. 2025.

CASTRO, Jetur Lima de; ALMEIDA JÚNIOR, Oswaldo Francisco de. Interfaces entre a mediação da informação e competência comunicativa: considerações teóricas sob uma perspectiva crítica. **Palavra Chave**, (La Plata), v. 13, n. 2, p. 1-16, set. 2024. Disponível em:
<https://www.palabraclave.fahce.unlp.edu.ar/article/download/PCe221/19108?inline=1>. Acesso em: 10 ago. 2025.

CGEE. **Percepção Pública da C&T no Brasil – 2023**: resumo executivo. Brasília: Centro de Gestão e Estudos Estratégicos, 2024. 30 p. Disponível em:
https://www.cgee.org.br/documents/10195/4686075/CGEE_OCTI_Resumo_Executivo-Perc_Pub_CT_Br_2023.pdf. Acesso em: 8 jan. 2025.

GALHARDI, Cláudia; FREIRE, Neyson Pinheiro; MINAYO, Maria Cecília de Souza; FAGUNDES, Maria Clara Marques. Fato ou fake? Uma análise da desinformação frente à pandemia da Covid-19 no Brasil. **Ciência & Saúde Coletiva**, Rio de Janeiro, v. 25, n. 1, p. 4201-4210, 2020. DOI:
<https://doi.org/10.1590/1413-8123202275.24092021>. Disponível em:
<https://www.scielo.br/j/csc/a/PBmHtLCpJ7q9TXPwVZ3kGH/>. Acesso em: 22 maio 2025.

GOMES, Henriette Ferreira. A dimensão dialógica, estética, formativa e ética da mediação da informação. **Informação & Informação**, [S. l.], v. 19, n. 2, p. 46–59, 2014. DOI:
<https://doi.org/10.5433/1981-8920.2014v19n2p46>. Disponível em:
<https://ojs.uel.br/revistas/uel/index.php/informacao/article/view/19994>. Acesso em: 21 abr. 2025.

GONZÁLEZ DE GÓMEZ, Maria Nélide. O objeto de estudo da Ciência da Informação: paradoxos e desafios. **Ciência da Informação**, Brasília, v. 19, n. 2, p. 117-122, 1990. DOI:
<https://doi.org/10.18225/ci.inf.v19i2.332>. Disponível em:
<https://revista.ibict.br/ciinf/article/view/1020>. Acesso em: 10 jul. 2025.

HABERMAS, Jürgen. **Consciência moral e agir comunicativo**. Rio de Janeiro: Tempo Brasileiro, 1989.

HABERMAS, Jürgen. **Direito e democracia**: entre facticidade e validade. v. 1. Rio de Janeiro: Tempo Brasileiro, 1997.

HJARVARD, Stig. Mdiatização: teorizando a mídia como agente de mudança social e cultural. **MATRIZES**, São Paulo, v. 5, n. 2, p. 53–91, 2012. DOI:

XXV Encontro Nacional de Pesquisa em Ciência da Informação - XXV ENANCIB
Rio de Janeiro, RJ - 03 a 07 de novembro de 2025

<https://doi.org/10.11606/issn.1982-8160.v5i2p53-91>. Disponível em:
<https://revistas.usp.br/matrizes/article/view/38327>. Acesso em: 04 maio 2025.

HJØRLAND, Birger; ALBRECHTSEN, Hanne. Toward a new horizon in information science: domain-analysis. **Journal of the American Society for Information Science**, New Jersey, v. 46, n. 6, p. 400-425, 1995. DOI: [https://doi.org/10.1002/\(SICI\)1097-4571\(199507\)46:6%3C400::AID-ASI2%3E3.0.CO;2-Y](https://doi.org/10.1002/(SICI)1097-4571(199507)46:6%3C400::AID-ASI2%3E3.0.CO;2-Y). Disponível em:
[https://asistdl.onlinelibrary.wiley.com/doi/10.1002/\(SICI\)1097-4571\(199507\)46:6%3C400::AID-ASI2%3E3.0.CO;2-Y](https://asistdl.onlinelibrary.wiley.com/doi/10.1002/(SICI)1097-4571(199507)46:6%3C400::AID-ASI2%3E3.0.CO;2-Y). Acesso em: 5 maio 2025.

HJØRLAND, Birger; BARROS, Thiago Henrique Bragato. Análise de domínio. **Em Questão**, Porto Alegre, v. 30, e-140568, 2024. Disponível em: <https://encurtador.com.br/lcsK8>. Acesso em: 10 ago. 2025.

HJØRLAND, Birger. Epistemology and the Socio-Cognitive: Perspective in Information Science. **Journal of the American Society for Information Science and Technology**, [S. l.], v. 53, n. 4, p. 257-270, 2002. DOI: <https://doi.org/10.1002/asi.10042>. Disponível em:
<https://onlinelibrary.wiley.com/doi/abs/10.1002/asi.10042>. Acesso em: 03 abr. 2025.

IGARTUA PEROSANZ, Juan José. **Métodos cuantitativos de investigación en comunicación**. Barcelona: Bosch, 2006.

MELLO, Daniel. Aumenta número dos que buscam informação sobre covid nas redes sociais. **Agência Brasil**, São Paulo, 18 maio 2021. Disponível em:
<https://agenciabrasil.ebc.com.br/saude/noticia/2021-05/aumenta-numero-dos-que-buscam-informacao-sobre-covid-nas-redes-sociais>. Acesso em: 22 maio 2025.

MINAYO, Maria Cecília de Souza. **Pesquisa social: teoria, método e criatividade**. 33. ed. Petrópolis: Vozes, 2017.

OECD. **The OECD Truth Quest Survey: methodology and findings**. Paris: OECD Publishing, 2024. Disponível em: https://www.oecd.org/en/publications/the-oecd-truth-quest-survey_92a94c0f-en.html. Acesso em: 15 jan. 2025.

POSETTI, Julie; BONTCHEVA, Kalina. **Disinfodemia: decifrar a desinformação sobre a COVID-19**. Paris: Organização das Nações Unidas para a Educação, a Ciência e a Cultura, 2020. Disponível em: https://unesdoc.unesco.org/ark:/48223/pf0000374416_por. Acesso em: 10 mar. 2024.

SANTANA, Cássio. Impactos da desinformação no Brasil em tempos de Covid-19 e eleições. **Le Monde Diplomatique Brasil**, [S. l.], 8 jun. 2022. Disponível em:
<https://diplomatique.org.br/impactos-da-desinformacao-no-brasil-em-tempos-de-covid-19-e-eleicoes/>. Acesso em: 10 maio 2025.

SANTOS, Boaventura de Sousa. **Democracia e participação: o exemplo do orçamento participativo de Porto Alegre**. São Paulo: Cortez, 2002.

XXV Encontro Nacional de Pesquisa em Ciência da Informação - XXV ENANCIB
Rio de Janeiro, RJ - 03 a 07 de novembro de 2025

SILVA, Enio Moraes da Silva. O Estado Democrático de Direito. **Revista de Informação Legislativa**, Brasília, v. 42, n. 167, p. 213-230, jul./set. 2005. Disponível em: https://www12.senado.leg.br/ril/edicoes/42/167/ril_v42_n167_p213.pdf. Acesso em: 02 dez. 2023.

STEVANIM, Luiz Felipe; MURTINHO, Rodrigo. **Direito à comunicação e saúde**. Rio de Janeiro: Fiocruz, 2021.

VARELA, Aida Varela; BARBOSA, Marilene Lobo Abreu; FARIAS, Maria Giovanna Guedes. Mediação em múltiplas abordagens. **Informação & Informação**, [S. l.], v. 19, n. 2, p. 138–170, maio/ago. 2014. DOI: <https://doi.org/10.5433/1981-8920.2014v19n2p138>. Disponível em: <https://ojs.uel.br/revistas/uel/index.php/informacao/article/view/19998>. Acesso em: 18 abr. 2025.