

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

GT 5 – Política e Economia da Informação

DA INFORMAÇÃO À DESORDEM: dilemas da transparência pública nas redes sociais digitais

FROM INFORMATION TO DISORDER: dilemmas of public transparency on digital social networks

João Rodrigo Santos Ferreira – Ministério Público do Estado de Alagoas (MPAL)

Edivanio Duarte de Souza – Universidade Federal de Alagoas (UFAL)

Modalidade: Trabalho Completo

Resumo: a sociedade contemporânea é marcada pela centralidade da informação e pelo uso intensivo das Tecnologias Digitais de Informação e Comunicação, que transformam as formas de interação social e acesso ao conhecimento. Nesse cenário, redes sociais digitais têm sido incorporadas por instituições públicas como canais estratégicos para promover a transparência e a participação cidadã. No entanto, essas plataformas operam sob lógicas algorítmicas, mercantilização da atenção e práticas que intensificam a desordem informacional. Este estudo tem como objetivo analisar como a transparência administrativa, mediada por redes sociais digitais, se articula com a dinâmica da desordem da informação, a partir do ecossistema infocomunicacional da conta oficial do Ministério da Saúde no Instagram. A pesquisa, de abordagem exploratória e qualitativa, baseou-se em levantamento bibliográfico e análise documental de conteúdos institucionais e interações de usuários. Os resultados mostram que, embora essas redes ampliem o acesso à informação pública, a transparência é frequentemente comprometida por ruídos, distorções e múltiplas interpretações. Conclui-se que a gestão da transparência nesse ambiente exige o reconhecimento das redes sociais como sistemas de informação e sistemas sociais, sendo imprescindível desenvolver estratégias contínuas de curadoria, mediação e regulação para garantir a confiabilidade da informação e preservar a confiança pública.

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

Abstract: contemporary society is marked by the centrality of information and the intensive use of Digital Information and Communication Technologies, which transform social interactions and access to knowledge. In this context, digital social networks have been incorporated by public institutions as strategic infocommunicational channels to promote transparency and citizen participation. However, these platforms operate under algorithmic logic, attention monetization, and communicational practices that intensify informational disorder. This study aims to analyze how administrative transparency, mediated by digital social networks, interacts with the dynamics of information disorder, based on the infocommunicational ecosystem formed around the official Instagram account of the Brazilian Ministry of Health. The research followed an exploratory and qualitative approach, based on a literature review and document analysis of institutional content and user interactions. The results show that although these networks expand access to public information, transparency is often compromised by distortions, noise, and multiple interpretations. It is concluded that managing transparency in this environment requires recognizing social media platforms as both information systems and social systems. Therefore, it is essential to develop continuous strategies for curation, mediation, and regulation to ensure the reliability of information and preserve public trust.

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

1 INTRODUÇÃO

A sociedade contemporânea é marcada pelo papel central da informação, impulsionado por uma revolução tecnológica que transforma as formas de interação, produção e circulação do conhecimento. Esse processo intensifica a lógica das redes sociais, que se tornam globais, dinâmicas e interdependentes, conforme a visão sistêmica destacada por Capra (1999). Nesse sentido, Castells (1999) contribui com uma análise teórica relevante ao mostrar como as tecnologias da informação e comunicação potencializam essa sociedade em rede, promovendo conectividade, inovação e participação. No entanto, ele pouco explora os desafios e contradições associados a esse processo.

Nesse cenário, as redes sociais digitais emergem como símbolo da sociedade em rede, sustentadas pelas Tecnologias Digitais de Informação e Comunicação (TDIC). Inicialmente, essas plataformas promoveram maior conectividade, acesso à informação e práticas colaborativas (Martino, 2015). Contudo, sua integração à lógica capitalista levou à mercantilização de dados, ao controle algorítmico e à concentração de poder, comprometendo as promessas de democratização e horizontalidade. Essa dinâmica, atravessada por ambivalências estruturais, é típica do novo regime de informação que rege o ambiente das redes sociais digitais, no qual, conforme argumenta Bezerra (2024), a ampliação do acesso à informação convive com sofisticados mecanismos de controle, de exploração e de manipulação de dados. Entre esses mecanismos, destacam-se a atuação dos algoritmos, a mercantilização das interações e a lógica do capitalismo de vigilância, que, como analisa Zuboff (2019), configuram dinâmicas capazes de tensionar profundamente os processos infocomunicacionais, afetando inclusive práticas associadas à transparência pública.

As ambiguidades do ambiente digital geram a chamada *desordem da informação*, caracterizada pelas tensões entre os ideais de acesso, liberdade e participação, e os efeitos colaterais de um ecossistema comunicacional complexo. Essa desordem se manifesta na circulação de informações falsas, imprecisas, manipuladas ou descontextualizadas, que geram ruídos e distorções nos fluxos informacionais (Wardle; Derakhshan, 2017). Ela ultrapassa as grandes narrativas políticas e midiáticas, estando presente também em disputas éticas, interesses privados, desigualdade de acesso, baixa competência crítica e práticas institucionais problemáticas.

Apesar desse cenário, as redes sociais digitais vêm sendo cada vez mais integradas às estratégias infocomunicacionais de instituições públicas (Ferreira, 2023). Tal movimento busca alinhar-se aos princípios de um novo modelo de administração pública, centrado na participação social, na transparência e na abertura. Assim, as plataformas digitais são utilizadas não apenas para divulgação de informações, mas como espaços de interação direta com a sociedade, promovendo a *Accountability* e o controle social. No entanto, essa apropriação institucional também enfrenta as contradições do ambiente digital, o que compromete a efetividade e a credibilidade dessas iniciativas.

Nessa perspectiva, o objetivo é analisar como a transparência administrativa, mediada pelas redes sociais digitais, se articula com a dinâmica da desordem da informação no ecossistema infocomunicacional que se forma em torno da conta oficial do Ministério da Saúde no *Instagram*. Busca-se compreender de que maneira as práticas infocomunicacionais institucionais, as interações dos usuários e a própria lógica das redes sociais digitais podem tensionar e, por vezes, comprometer esse processo de transparência.

A pesquisa adotou uma abordagem exploratória e qualitativa, de natureza interpretativa (Creswell, 2010), fundamentada em levantamento bibliográfico, com ênfase em autores da Ciência da Informação e áreas afins, e em análise documental de leis, decretos, manuais institucionais e interações de usuários nas redes sociais digitais. Esse percurso metodológico possibilitou uma compreensão crítica e multifacetada da desordem informacional e de seus efeitos sobre a transparência administrativa.

2 A PRESENÇA DA ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA NAS REDES SOCIAIS DIGITAIS

A Administração Pública brasileira tem passado por transformações significativas nas últimas décadas, impulsionadas por demandas sociais crescentes, avanços tecnológicos e mudanças no papel do Estado frente à sociedade. O modelo tradicional, baseado em uma lógica burocrática e centralizadora, vem sendo gradualmente substituído por uma abordagem mais democrática, participativa e orientada à transparência. Essa transição reflete uma tentativa de aproximar o poder público dos cidadãos, tornando a gestão estatal mais eficiente, responsiva e alinhada aos princípios constitucionais.

As transformações que impulsionaram essa reestruturação institucional decorrem, sobretudo, da promulgação da Constituição Federal de 1988, que consolidou um novo pacto democrático no país e estabeleceu os princípios fundamentais da Administração Pública,

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

como legalidade, impessoalidade, moralidade, publicidade e eficiência. A regulamentação e a operacionalização do direito à informação no contexto brasileiro ocorreram, essencialmente, por meio de dispositivos legais como a Lei de Acesso à Informação, Lei nº 12.527/2011, que consolidou o princípio da publicidade e fortaleceu a transparência administrativa (Brasil, 2011). O avanço das TDIC, por sua vez, não apenas favoreceu a aplicação prática desta Lei, como também impulsionou a formulação de novos marcos normativos que ampliam e sustentam esse direito no ambiente digital. Nesse sentido, o Marco Civil da Internet, Lei nº 12.965/2014, estabeleceu princípios fundamentais para o uso da internet no Brasil, como a neutralidade da rede e a proteção de dados pessoais (Brasil, 2014). Já a Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais, Lei nº 13.709/2018, buscou garantir o tratamento ético, transparente e consentido das informações pessoais, reforçando a responsabilidade dos entes públicos e privados quanto à privacidade dos cidadãos (Brasil, 2018). Paralelamente, a digitalização da Administração Pública brasileira tem sido impulsionada por políticas e estratégias de governança digital. O Programa de Governo Eletrônico, iniciado nos anos 2000, abriu caminho para a Política de Governança Digital, Decreto nº 8.638/2016, que foi posteriormente substituída pela Estratégia de Governo Digital, instituída pelo Decreto nº 10.332/2020 (Brasil, 2016a; Brasil, 2020). Esta Estratégia passou por atualizações importantes, como a prevista no Decreto nº 12.198/2024, que estabelece a Estratégia Federal de Governo Digital para o período de 2024 a 2027, articulada com a Infraestrutura Nacional de Dados e a Estratégia Nacional de Governo Digital, prevista na Lei nº 14.129/2021 (Lei do Governo Digital) (Brasil, 2021; Brasil, 2024). Entre os marcos dessa transformação, destacam-se ainda a criação da Plataforma de Cidadania Digital, Decreto nº 8.936/2016, e do portal gov.br¹, Decreto nº 9.756/2019, que concentram serviços digitais oferecidos pelo Estado (Brasil, 2016b; Brasil, 2019).

Essas condições favorecem o surgimento de uma nova Administração Pública, baseada em modelos como a Nova Governança Pública, a *Accountability* e o Governo Aberto. Esses modelos rompem com a rigidez burocrática tradicional e adotam práticas de gestão mais colaborativas e voltadas ao interesse coletivo (Calmon; Costa, 2013; Pinho; Sacramento, 2009). Nessa perspectiva, busca-se fortalecer a articulação entre Estado e sociedade,

¹ Até o final de 2023, o gov.br já contava com 155 milhões de usuários cadastrados, demonstrando o alcance e a centralidade dessas iniciativas na nova configuração da gestão pública digital no país.

promover a responsabilização democrática dos gestores e ampliar a transparência, tornando a atuação estatal mais legítima, eficiente e responsiva às demandas cidadãs.

A consolidação dessa Administração Pública mais participativa se intensifica com a adoção de mecanismos que incentivam o acesso à informação, o controle social e a interação direta entre governo e população. Nesse contexto, as redes sociais digitais assumem um papel estratégico como canais de comunicação pública. Mais do que ferramentas de divulgação, tornam-se espaços de escuta, prestação de contas e mobilização social, ampliando o alcance da informação oficial e promovendo formas mais ágeis de participação (Ferreira, 2023).

Ainda que a ideia de uma sociedade verdadeiramente ativa e participativa não tenha sido plenamente concretizada, esse ideal tem orientado o discurso e as políticas recentes da Administração Pública, que busca criar canais e mecanismos de aproximação com os cidadãos. Nesse cenário, as redes sociais digitais vêm sendo apropriadas como ferramentas institucionais, com o objetivo de divulgar ações governamentais, informar o público e promover uma comunicação mais direta. Apesar de sua origem voltada ao uso pessoal e ao entretenimento, essas plataformas passaram a integrar a estratégia comunicacional do Estado. No entanto, sua efetividade como instrumentos de fortalecimento democrático é comprometida por características próprias do ambiente digital, como a sobrecarga de informações, a desinformação e os algoritmos que priorizam conteúdos sensacionalistas. Assim, mesmo apresentadas como canais de transparência e participação, as redes sociais exigem uma apropriação crítica, que reconheça suas limitações e contradições no atual ecossistema comunicacional.

3 AS REDES SOCIAIS DIGITAIS COMO AMBIENTES DE DESORDEM

As redes sociais digitais podem ser analisadas sob uma perspectiva sistêmica que evidencia sua complexidade tanto como sistemas sociais quanto como sistemas de informação. Enquanto sistemas sociais, manifestam comportamentos caóticos decorrentes da fluidez nas interações entre indivíduos, grupos e instituições, marcadas por instabilidade e imprevisibilidade (Brüzeke, 1993). Como sistemas de informação, alinham-se à concepção proposta por Araujo (1995), que as entende como articulações entre recursos humanos e tecnológicos voltadas ao processamento e à disseminação de dados, perspectiva reforçada por Marcial, Gomes e Marques (2015).

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

A Teoria do Caos, originalmente desenvolvida nas ciências exatas, oferece uma base analítica relevante para compreender as redes sociais digitais como sistemas dinâmicos e não lineares. A contribuição de Edward Lorenz, ao identificar a sensibilidade desses sistemas a pequenas variações, o chamado “Efeito Borboleta”, ajuda a explicar como mudanças mínimas na forma ou conteúdo das mensagens, ou nos padrões de interação entre usuários, podem desencadear desorganizações amplas nos fluxos informacionais. Nesse contexto, o conceito de entropia, segundo Shannon e Weaver (1975), permite compreender o grau de desordem presente nesses sistemas, onde a multiplicidade de dados, ruídos e interferências compromete a fidelidade da informação, exigindo adaptações contínuas nos mecanismos de codificação, indexação e recuperação.

As redes sociais digitais configuram-se, portanto, como sistemas complexos de informação, onde a rápida e multifacetada dinâmica de circulação, produção e consumo de conteúdos favorece a emergência da *desordem da informação*. Wardle e Derakhshan (2017) classificam essa desordem em três categorias: desinformação (conteúdos falsos disseminados intencionalmente), informação incorreta (dados imprecisos divulgados sem intenção de enganar) e má-informação (informações verdadeiras utilizadas de forma prejudicial ou fora de contexto). Esse arcabouço permite mapear as origens e os efeitos da circulação de conteúdos problemáticos. No nível dos agentes (criadores, distribuidores e receptores) e dos produtos comunicacionais (mensagem e canal), Cabral e Lima (2018) apontam a presença de impolidez discursiva, evidenciada por agressões verbais e comportamentos hostis que deterioram o ambiente comunicacional. Em paralelo, Van Leeuwen (2007) identifica quatro estratégias de legitimação discursiva: autorização (apelo a autoridades ou instituições), avaliação moral (valores culturais e éticos), racionalização (argumentos lógicos e finalidades sociais) e mitopoiesis (construção de narrativas simbólicas). Essas estratégias se articulam com as categorias de desordem e os comportamentos dos usuários, explicando a vulnerabilidade das redes à desinformação e à polarização.

Essas dinâmicas operam dentro de um Novo Regime de Informação, que, segundo Bezerra (2024), reflete a ambivalência da sociedade digital, marcada pelo acesso ampliado ao conhecimento e, simultaneamente, por mecanismos sofisticados de controle e exploração informacional. A lógica algorítmica, implementada pelas grandes plataformas, filtra e hierarquiza dados para sustentar modelos de negócio baseados na extração de valor dos dados pessoais, prática criticada por Zuboff (2019) no conceito de capitalismo de vigilância.

Além disso, a governamentalidade algorítmica (Alves; Andrade, 2022) impõe um controle indireto sobre os indivíduos, que, mesmo se percebendo livres, estão inseridos em ambientes fortemente monitorados.

Esse cenário é agravado pela ação dos próprios usuários, que muitas vezes, inconscientemente, replicam conteúdos falsos movidos por vieses cognitivos, apelos emocionais e pela velocidade das interações digitais (Ferreira; Lima; Souza, 2024). Tal comportamento se insere no fenômeno da pós-verdade, que, conforme Araújo (2020), enfraquece os critérios objetivos de verdade, favorecendo narrativas que reforçam crenças pessoais, alimentando a polarização, a desconfiança e a erosão do debate público.

Diante do caráter caótico e das múltiplas formas de desordem informacional que permeiam as redes sociais digitais, torna-se evidente que esses ambientes, ainda que operem como canais de informação e de comunicação direta entre governo e sociedade, também se revelam altamente vulneráveis à manipulação, à desinformação e à distorção de sentidos, condição que compromete a fidedignidade e a efetividade dos processos de transparência administrativa.

4 DINÂMICA ENTRE TRANSPARÊNCIA E DESORDEM DA INFORMAÇÃO

Considerando a centralidade da informação como recurso estratégico para o desenvolvimento social, a transparência administrativa torna-se essencial, especialmente em contextos marcados pela desordem informacional, como ocorre nas redes sociais digitais. Com base nisso, esta investigação adotou uma abordagem exploratória e qualitativa, voltada à compreensão interpretativa e subjetiva do fenômeno (Creswell, 2010). Foram utilizados procedimentos de levantamento bibliográfico, com autores da Ciência da Informação e áreas correlatas, e documental, por meio da análise de legislações, manuais institucionais e interações de usuários em redes sociais. Essa abordagem possibilitou uma análise crítica e multifacetada do processo de desordem informacional nas redes sociais digitais e seus impactos sobre a transparência administrativa.

O estudo concentrou-se na rede de interações em torno da conta oficial do Ministério da Saúde no *Instagram*, incluindo os perfis de usuários que interagiram com suas publicações (curtidas, comentários, marcações, menções e compartilhamentos). A escolha do Ministério da Saúde justifica-se por sua relevância na formulação e divulgação de políticas públicas de saúde, especialmente durante a pandemia da Covid-19, e por sua forte presença digital. O

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

Instagram foi selecionado devido ao seu formato visual, alto potencial de engajamento e múltiplas possibilidades de interação, que favorecem tanto a disseminação quanto a distorção da informação. Para observar o funcionamento algorítmico da plataforma de maneira controlada, foi criada uma conta pessoal e privada, usada para interagir com perfis específicos e induzir a recomendação de conteúdos alinhados à temática pesquisada.

A coleta de dados iniciou-se na conta oficial do Ministério da Saúde no Instagram, com foco em uma publicação de alto engajamento sobre a vacinação infantil contra a Covid-19, tema escolhido por seu potencial de gerar debates polarizados, especialmente no contexto da transparência administrativa. A partir dessa publicação, a pesquisa foi expandida para outras contas públicas na plataforma, com o auxílio do *CrowdTangle*, que permitiu mapear interações e identificar conteúdos relacionados. A coleta ocorreu entre outubro de 2023 e julho de 2024, e os dados foram registrados por meio de *prints* e transcrições *ipsis litteris* dos comentários, com anonimato garantido por códigos alfanuméricos.

A análise dos dados foi conduzida paralelamente à identificação de publicações relacionadas à cadeia de desordem informacional. A leitura detalhada dos conteúdos e das interações permitiu mapear elementos vinculados a três categorias centrais: as tipologias da desordem da informação (desinformação, informação incorreta e má-informação), conforme Wardle e Derakhshan (2017); as interações conflituosas e a violência verbal, discutidas por Cabral e Lima (2018); e as estratégias de validação do discurso, propostas por Van Leeuwen (2007), como autorização, avaliação moral, racionalização e mitopoiesis. A partir dessa triangulação emergiram categorias analíticas secundárias, como manipulação de narrativas, estigmatização social, o papel das emoções na propagação da informação, pós-verdade (Araújo, 2020; Pereira, 2020), inércia cognitiva (Lima; Ferreira; Souza, 2024), influência algorítmica (Bezerra, 2024; Zuboff, 2019), polarização informativa e efeito de bolha (Bruns, 2019; Castro, 2020). Esses desdobramentos ampliam a compreensão das dinâmicas infocomunicacionais nas redes sociais digitais e oferecem subsídios para analisar criticamente os processos de desordem da informação.

Por fim, destacou-se o caráter multimodal dos conteúdos analisados, considerando a presença de textos, imagens, vídeos e outros elementos visuais e sonoros na construção e disseminação da informação.

Para iniciar a análise, a Figura 1 apresenta a primeira publicação do Ministério da Saúde no *Instagram* sobre o tema, feita logo após o anúncio oficial no Canal Gov.

Figura 1 - Anúncio sobre a inclusão da vacina da Covid-19 no PNI



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

Na primeira semana, a publicação alcançou mais de 2.800 curtidas e 1.400 comentários, evidenciando seu amplo impacto. Os comentários, em especial, revelam o surgimento de polêmicas e conflitos que ampliam a desordem informacional. Nesta primeira parte da discussão, o foco está na condição das redes sociais digitais como sistema de informação, analisando seus elementos fundamentais: agente, mensagem e canal.

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 1. 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.

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?

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

R5 – 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 ne.

R6 – 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 😬 😬

R7 – Vocês são loucos! Esses produtos estão em testes ainda! Esse governo genocida quer impor produtos experimentais!

R8 – Vai tomar no c% de vcs! Aqui não! Meus filhos não serão nuncaaaa cobaias de vcs! Seus perturbados doentes!

R9 – Governo genocida!

A análise dos comentários revela uma forte polarização entre defensores e opositores da vacinação infantil contra a Covid-19, com questionamentos centrados na necessidade de imunizar crianças fora do grupo de risco e nos possíveis efeitos adversos de longo prazo. Tais objeções, embora frequentemente sustentadas pela alegada ausência de estudos, ignoram avanços científicos e os riscos associados à não vacinação. Parte dos comentários ainda defendia tratamentos alternativos, como a cloroquina, desmentida oficialmente em 2024, demonstrando a persistência de narrativas negacionistas desde o início da pandemia.

Nas interações observadas, a maioria dos interlocutores não utilizava argumentos técnico-científicos fundamentados, o que favorecia contradições e fragilizava o debate. Um exemplo é a fala de R3: “pelos números é mais fácil uma criança morrer engasgada do que de covid!!!”, que sugere uma racionalização superficial, conforme Van Leeuwen (2007). R6 e R5 também reproduzem afirmações alarmistas sem evidência, com R5 recorrendo à *mitopoiesis* ao mencionar casos pessoais como justificativa: “Conheço crianças de 6, 7 anos com quadros de taquicardia ‘inexplicáveis’.”

A ausência de base científica é muitas vezes compensada por agressividade verbal, como apontado por Cabral e Lima (2018), evidenciada nas falas de R7, R8 e R9, marcadas por impolidez e ataques pessoais. Essa postura não só fragiliza o debate público, mas também expressa um negacionismo intencional, que, segundo Bezerra (2024), contribui diretamente para a desinformação e a polarização ao minar a credibilidade do conhecimento especializado. Embora as redes sociais operem como espaços informais e pouco filtrados, temas sensíveis como saúde pública exigem a presença de um crivo científico. A ausência do filtro compromete a qualidade do serviço informacional, demandando dos gestores dos perfis institucionais uma atuação ativa, com a oferta de fontes confiáveis e acessíveis.

Com essas condições estabelecidas, a desordem informacional tornou-se inevitável. A alta capilaridade das redes sociais digitais permitiu que os conteúdos se espalhassem

rapidamente. No mesmo dia em que o Ministério da Saúde anunciou no *Instagram* a inclusão da vacina no PNI, diversas contas reagiram à publicação, replicando, elogiando ou criticando a medida, evidência da intensa atividade dos agentes distribuidores.

A análise da mensagem, entendida como expressão dos sentidos atribuídos tanto por quem a produz quanto por quem a ressignifica, demonstrou seu alto potencial desordenador. A publicação original foi compartilhada por múltiplos perfis: alguns mantiveram o conteúdo intacto, enquanto outros o descontextualizaram ou reinterpretraram, ampliando seu alcance e impacto de maneira imprevisível.

Figura 2 – 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 (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

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

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

A publicação do senador Magno Malta, baseada em conteúdo originalmente veiculado pelo portal R7, foi tomada para análise mais detalhada por exemplificar como lideranças populistas reconfiguram mensagens institucionais para reforçar posicionamentos pessoais, ampliando o alcance de discursos polarizados. Ao qualificar a inclusão da vacina contra a Covid-19 no Programa Nacional de Imunizações para crianças como “ABSURDO!” e “escândalo”, o senador utiliza a estratégia de autorização, valendo-se de sua autoridade para legitimar a crítica (Van Leeuwen, 2007). Sua postagem alcançou mais de 12.500 curtidas e 3.800 comentários. Conforme Araújo *et al.* (2024), essa construção fortalece a desinformação ao ressoar em comunidades digitais onde a confiança prevalece sobre a verificação. A disseminação em bolhas ideológicas, que reforçam visões pré-estabelecidas, está em consonância com estudos de Bruns (2019) e Castro (2020). Embora o ambiente digital permita o contato com opiniões divergentes, a tendência dos usuários a permanecer em espaços homogêneos intensifica a desordem informacional. Esse fenômeno é agravado pela ingenuidade e inércia cognitiva dos usuários, que aceitam conteúdos emocionais ou que confirmam crenças prévias sem análise crítica (Lima; Ferreira; Souza, 2024). Assim, postagens como a do senador se beneficiam da baixa disposição para checagem, ampliando a circulação de desinformação e contribuindo para a intensificação da desordem informacional.

A análise se aprofundou quando foram consideradas as características do canal, revelando diversos elementos que contribuem para a desordem informacional. Entre eles, destacam-se a atuação dos algoritmos na personalização e recomendação de conteúdos, a presença de publicações patrocinadas que distorcem o alcance orgânico de mensagens institucionais e o uso inadequado de recursos como *hashtags* e arrobas. Esses fatores comprometeram a organização, precisão e relevância da informação na plataforma.

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

Embora os algoritmos busquem oferecer experiências personalizadas, sua falibilidade é evidente na recomendação de conteúdos imprecisos, devido à interpretação equivocada de padrões e correlações, o que contribui para a circulação de informações inconsistentes e dificulta a distinção entre dados verdadeiros e falsos (Rossetti; Angeluci, 2021).

O modelo de negócios das redes sociais, baseado no capitalismo de atenção e vigilância (Zuboff, 2019), prioriza conteúdos que maximizam o engajamento, mesmo que sejam sensacionalistas ou desinformativos. Publicações patrocinadas, impulsionadas por esse modelo, ampliam a visibilidade de discursos polarizadores, como observa Bezerra (2024), que alerta para o ciclo de degradação da qualidade informacional em nome do lucro.

No uso dos recursos infocomunicacionais, constatou-se que *hashtags* e *arrobas*, embora projetadas para facilitar a organização dos conteúdos, são frequentemente exploradas de forma estratégica por grupos que disseminam desinformação. *Hashtags* genéricas ou excessivas provocam sobrecarga informacional e exaustão cognitiva, enquanto *arrobas* direcionam para perfis desconexos, dificultando a mediação informacional. Assim, a atuação algorítmica combinada ao modelo econômico das plataformas e ao uso indevido de ferramentas interativas reforça a desordem informacional e dificulta o acesso a conteúdos confiáveis e relevantes.

De forma complementar, a análise das interações evidenciadas nas publicações confirmou que a desordem nas redes sociais digitais não se limita à ação dos agentes ou ao conteúdo produzido, mas decorre também da própria estrutura do sistema comunicacional digital, marcado por alta sensibilidade às condições iniciais. Conforme o Efeito Borboleta (Lorenz, 2000), pequenas variações, como um comentário ambíguo ou um compartilhamento enviesado, podem desencadear efeitos em cadeia, alterando o rumo das discussões e a recepção de mensagens em larga escala. Essa dinâmica, observada nos fluxos entre os usuários analisados, exemplifica os princípios da Teoria do Caos: sistemas aparentemente estáveis que, diante de múltiplas variáveis interagindo, produzem resultados imprevisíveis.

Essa imprevisibilidade está associada ao aumento da entropia informacional, conforme definido por Shannon e Weaver (1975). A constante modificação das mensagens, a interferência algorítmica, o uso inadequado de *hashtags* e *arrobas* e a presença de publicações patrocinadas, que priorizam visibilidade em detrimento da veracidade, elevam o grau de incerteza nos fluxos comunicacionais. O resultado é um ambiente de alta variabilidade e ruído, que compromete o sentido original da informação e intensifica a desorganização.

Além disso, as redes sociais operam sob a lógica do capitalismo de vigilância (Zuboff, 2018), no qual a desordem não é uma falha do sistema, mas um subproduto funcional da exploração da atenção. Mesmo conteúdos produzidos com boas intenções são frequentemente absorvidos por dinâmicas que os distorcem, reforçando a compreensão de que a desordem informacional é estrutural e inerente aos sistemas digitais contemporâneos.

A desordem informacional nas redes sociais digitais está profundamente ligada à tensão entre transparência e opacidade. Embora essas plataformas, enquanto sistemas de informação, devam assegurar o acesso claro e confiável à informação, sua condição simultânea como sistemas sociais, influenciados por fatores culturais, políticos, econômicos e regulatórios, compromete esse ideal. A ocultação dos critérios que regem a visibilidade e a distribuição de conteúdo contribui para um cenário em que a desordem não é acidental, mas estrutural. Essa dualidade evidencia a complexidade do ecossistema digital e aponta para a necessidade de compreender suas dinâmicas não como falhas isoladas, mas como elementos constitutivos do próprio sistema.

5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

As análises desenvolvidas a partir das interações no perfil oficial do Ministério da Saúde no *Instagram* demonstram que a transparência administrativa, ao ser mediada pelas redes sociais digitais, integra um ecossistema infocomunicacional marcado pela complexidade, fluidez e desordem. Embora essas plataformas funcionem como canais institucionais de informação pública, sua lógica operacional, baseada em algoritmos, engajamento e visibilidade, nem sempre favorece a clareza ou a precisão. A estrutura das redes, aliada ao comportamento dos usuários e ao modelo econômico centrado na atenção e na vigilância, compromete frequentemente a integridade da transparência, gerando tensões entre a informação oficial e as múltiplas distorções emergentes nas interações.

Os achados indicam que a desordem informacional não é uma falha ocasional, mas uma característica intrínseca desses ambientes, resultante da interdependência entre ordem e caos. Apesar de inevitável, essa desordem pode, e deve, ser gerida como parte do esforço institucional de qualificar a transparência pública. Isso exige a atuação articulada de instituições, desenvolvedores, mediadores e usuários na curadoria, contextualização e regulação da informação, sem violar a liberdade de expressão. Assim, a promoção de uma transparência responsável demanda o reconhecimento da natureza dinâmica das redes sociais

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

digitais, tanto como sistemas sociais quanto de informação, e requer vigilância crítica contínua para que a desordem não comprometa a confiança pública nem o acesso qualificado à informação de interesse coletivo.

REFERÊNCIAS

- ALVES, M. A. S.; ANDRADE, O. M. Autonomia individual em risco? Governamentalidade algorítmica e a constituição do sujeito. **Cadernos Metrópole**, v. 24, n. 55, p. 1007-1024, 2022. Disponível em: <https://www.scielo.br/j/cm/a/MhymSLPFzLcpSbWfCYBdpqy/?format=html&lang=pt>. Acesso em: 21 jan. 2025.
- 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 jan. 2025.
- ARAUJO, V. M. R. H. Sistemas de informação: nova abordagem teórico-conceitual. **Ciência da informação**, Brasília, v. 24, n. 1, p. 1-39, 1995. Disponível em: <https://revista.ibict.br/ciinf/article/view/610>. Acesso em: 21 jan. 2025.
- BEZERRA, A. C. **Miséria da informação: dilemas éticos da era digital**. Rio de Janeiro: Garamond, 2024.
- BRASIL. Presidência da República. **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, 2016a. Disponível em: https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2015-2018/2016/decreto/d8638.htm. Acesso em: 20 jan. 2025.
- BRASIL. Presidência da República. **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, 2016b. Disponível em: https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2015-2018/2016/decreto/d8936.htm. Acesso em: 18 set. 2023.
- BRASIL. Presidência da República. **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, 2019. Disponível em: https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2019-2022/2019/decreto/d9756.htm. Acesso em: 18 set. 2023.
- BRASIL. Presidência da República. **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, 2020. Disponível em: https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2019-2022/2020/decreto/d10332.htm. Acesso em: 18 set. 2023.

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

BRASIL. Presidência da República. **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, 2024. Disponível em: https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_Ato2023-2026/2024/Decreto/D12198.htm#art9. Acesso em: 14 jan. 2025.

BRASIL. Presidência da República. **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, 2011. Disponível em: https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2011-2014/2011/lei/l12527.htm. Acesso em: 07 jul. 2023.

BRASIL. Presidência da República. **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, 2014. Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2011-2014/2014/lei/l12965.htm. Acesso em: 07 jan. 2025.

BRASIL. Presidência da República. **Lei nº 13.709, de 14 de agosto de 2018**. Dispõe sobre a proteção de dados pessoais e altera a Lei nº 12.965, de 23 de abril de 2014 (Marco Civil da Internet). Brasília, DF, 2018. Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_Ato2015-2018/2018/Lei/L13709.htm#art60. Acesso em: 07 jan. 2025.

BRASIL. Presidência da República. **Lei nº 14.129, de 29 de março de 2021**. Dispõe sobre princípios, regras e instrumentos para o Governo Digital e para o aumento da eficiência pública e altera a Lei nº 7.116, de 29 de agosto de 1983, a Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011 (Lei de Acesso à Informação), a Lei nº 12.682, de 9 de julho de 2012, e a Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017. Brasília, DF, 2021. Disponível em: https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2019-2022/2021/lei/l14129.htm. Acesso em: 07 jan. 2025.

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.

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.

CALMON, P; COSTA, A. T. M. Redes e governança das políticas públicas. **RP3-Revista de Pesquisa em Políticas Públicas**, Brasília, n. 1, jul. 2013. Disponível em: <https://periodicos.unb.br/index.php/rp3/article/view/11989>. Acesso em: 08 ago. 2024.

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

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

CASTELLS, M. **A sociedade em rede**. 6. ed. São Paulo: Paz e Terra, 1999. v. 1.

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

CASTRO, J. C. L. A economia da desinformação em plataformas algorítmicas. *In*: CONGRESSO BRASILEIRO DE CIÊNCIAS DA COMUNICAÇÃO, 43., 2020, São Paulo. **Anais** [...] São Paulo: FEBAB, 2020. <https://www.portalintercom.org.br/anais/nacional2020/resumos/R15-1157-1.pdf>. Acesso em: 22 jul. 2023.

CRESWELL, J. W. **Projeto de pesquisa**: métodos qualitativo, quantitativo e misto. Porto Alegre: Artmed, 2010.

CROWDTANGLE TEAM. CrowdTangle. Facebook, Menlo Park, California, United States, 2022. Disponível em: <https://help.crowdtangle.com/pt-BR/articles/4201940-sobre-nos>. Acesso em: 22 jul. 2023.

FERREIRA, J. R. S. **Redes sociais digitais como canais de transparência administrativa**: parâmetros de qualidade de uso. 1. ed. Maceió: Edufal, 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. e024023, 2024. Disponível em: <https://revistas.marilia.unesp.br/index.php/bjis/article/view/16252/17745>. Acesso em: 18 fev. 2025.

LORENZ, E. The butterfly effect. *In*: ABRAHAM, R.; UEDA, Y. (ed.). **The chaos avant-garde**: Memories of the early days of chaos theory. [S. l.]: World scientific, 2000. p. 91-94.

MARCIAL, V. F.; GOMES, L. I. E.; MARQUES, M. B. Perspectiva 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/paginasaeb/article/view/995>. Acesso em: 14 jun. 2023.

MARTINO, L. M. S. **Teoria das mídias digitais**: linguagens, ambientes, redes. 2. ed. Petrópolis: Vozes, 2015.

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.

PINHO, J. A. G. de; 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.

ROSSETTI, R.; ANGELUCI, A. Ética Algorítmica: questões e desafios éticos do avanço tecnológico da sociedade da informação. **Galáxia (São Paulo)**, n. 46, p. 1-18, 2021. Disponível em: <https://www.scielo.br/j/gal/a/R9F45HyqFZMpQp9BGTfZnyr/?lang=pt>. Acesso em: 21 jun. 2023.

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

SHANNON, C. E.; WAEVER, W. **A teoria matemática da comunicação**. Tradução: Orlando Agueda. São Paulo: DIFEL, 1975.

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.

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

ZUBOFF, S. **A era do capitalismo de vigilância**: a luta por um futuro humano na nova fronteira do poder. Rio de Janeiro: Intrínseca, 2019.