

Eixo Temático 1 - Produção, Mediação e Gestão da Informação

**PERSPECTIVAS PARA O COMBATE À DESINFORMAÇÃO EM SAÚDE:  
reflexões sobre a atuação da Empresa Brasileira de Serviços Hospitalares (Ebserh) durante  
a pandemia da Covid-19**

***PERSPECTIVES FOR FIGHTING DISINFORMATION IN HEALTH:  
reflections on the action of the Brazilian Hospital Service Company (Ebserh) during the  
Covid-19 pandemic***

**Priscila Elizabeth Ferreira Duarte Sanches** - Universidade Federal de Alagoas (UFAL) -  
*duarte.priscilae@gmail.com*

**Maria Lívia Pachêco de Oliveira** – Universidade Federal de Alagoas (UFAL)/Universidade  
Federal da Paraíba (UFPB) - *maria.livia@academico.ufpb.br*

**Modalidade: Trabalho Completo**

**Resumo:** O fenômeno da desinformação demanda contínua orientação da população para o questionamento de conteúdos suspeitos, verificação de fontes e busca por evidências científicas. Combater a desinformação, especialmente em saúde, não é tarefa simples e requer estratégias para contenção de informações falsas e enganosas que se aproveitam, dentre outros aspectos, das crenças e emoções dos indivíduos. No Brasil, a intensa circulação de informações sobre saúde durante a pandemia da Covid-19 fortaleceu a desinformação. Órgãos governamentais incorreram em omissões frente a disseminação de conteúdos nocivos e fomentaram informações falsas. Esta pesquisa investigou a atuação da Empresa Brasileira de Serviços Hospitalares, do Governo Federal, por meio das notícias veiculadas em seu *site*, no combate a circulação de desinformação sobre o coronavírus, evidenciando a necessidade de fortalecimento das estratégias de comunicação da empresa para mitigar *fake news* e desinformação em saúde.

**Palavras-chave:** desinformação; desinformação em saúde; comunicação em saúde; infodemia.

**Abstract:** *The phenomenon of misinformation demands continuous guidance from the population to question suspicious content, verify sources and search for scientific evidence. Combating disinformation, especially in health, is not a simple task and requires strategies to contain false and misleading information that take advantage, among other things, of individuals' beliefs and emotions. In Brazil, the intense circulation of health information during the Covid-19 pandemic has strengthened misinformation. Government bodies committed omissions in the face of the dissemination of harmful content and encouraged false information. This research investigated the performance of the Empresa Brasileira de Serviços Hospitalares, of the Federal Government, through the news published on its website, in combating the circulation of misinformation about the coronavirus, highlighting the need to strengthen the company's communication strategies to mitigate fake news and misinformation in health.*

**Keywords:** *misinformation; health misinformation; health communication; infodemic.*

## 1 INTRODUÇÃO

Lidar com a desinformação em saúde exige um esforço contínuo de educação e conscientização da população. Faz-se necessário estimular nas pessoas o hábito de questionar informações suspeitas, verificar a credibilidade das fontes de informação e buscar por evidências científicas que auxiliem na distinção entre fatos, boatos, opiniões, verdades e mentiras, sejam estas intencionais ou não.

Promover competência para lidar com informação em saúde não é uma tarefa simples, em virtude da complexidade de muitos assuntos, e envolve o emprego de estratégias de combate à desinformação, um fenômeno crescente e intensificado drasticamente nos últimos anos, impulsionado pelos acontecimentos durante as eleições presidenciais dos Estados Unidos em 2016 e consolidado pela recente pandemia da Covid-19.

Em 11 de março de 2020, a Organização Mundial da Saúde (OMS), cujo objetivo é direcionar e coordenar a saúde internacional dentro do sistema da Organização das Nações Unidas (ONU), declarou o novo coronavírus 2019-nCoV como uma pandemia<sup>1</sup>. Iniciou-se, automática e paralelamente à pandemia, uma produção intensa de informações sobre o vírus, sua origem, modos de transmissão, sintomas, formas de tratamento, etc. Tais informações, majoritariamente, possuíam dados sem comprovação científica e foram formatadas de modo a gerar caos social, configurando-se uma “epidemia” de informação falsa, ilegítima e descontextualizada, em que não havia controle sobre seu surgimento e a sua circulação.

O termo Infodemia, conceituado pela Organização Pan-Americana da Saúde (OPAS), descreve bem este fenômeno:

[...] um grande aumento no volume de informações associadas a um assunto específico, que podem se multiplicar exponencialmente em pouco tempo devido a um evento específico, como a pandemia atual. Nessa situação, surgem rumores e desinformação, além da manipulação de informações com intenção duvidosa. (OPAS, 2020, p. 2).

---

<sup>1</sup>Segundo a OMS, o termo “pandemia” se refere à distribuição geográfica de uma doença e não à sua gravidade. Em complemento, a Fundação Oswaldo Cruz (FIOCRUZ), descreve pandemia como disseminação mundial de uma nova doença, termo que passa a ser usado quando uma epidemia, surto que afeta uma região, se espalha por diferentes continentes com transmissão sustentada de pessoa para pessoa.

Testemunhamos um período marcado pela circulação de informações em formatos diversos e velocidade jamais vivenciada, muitas das vezes propositadamente estruturadas para confundir e até mesmo enganar a população despreparada para identificá-las e checá-las. Tal contexto converge com o conceito de desinformação, apresentado por Oliveira e Souza (2022, p.79) como “a informação deliberadamente enganosa ou comprovadamente falsa, elaborada especificamente para um propósito nocivo”. Mello (2022, p.89) acrescenta que a “desinformação geralmente encontra alguma maneira de se instalar na crença do sujeito, de modo que a pessoa passe a acreditar no falso e se engaje na mentira, defendendo o engano como verdade”. É neste mecanismo que as informações falsas, popularizadas no termo *fake news*, se sustentam e produzem fortes impactos na sociedade.

No Brasil, testemunhou-se uma enxurrada de desinformação em saúde durante a pandemia de covid, fortalecida inclusive pela Presidência da República, através de canais oficiais de comunicação de órgãos do Governo Federal, a exemplo do Projeto “Saúde sem *Fake News*” do Ministério da Saúde (MS), conforme demonstram Maia e Maia (2023, p.65):

A falta de coordenação da área de comunicação ficou tão evidente que, em 04 de agosto de 2021, o MS recebeu uma determinação do Tribunal de Contas da União (TCU) para elaborar um plano de comunicação para orientar a população e combater as informações falsas sobre a covid-19[...] Destacamos que a interrupção de um canal existente para realizar a mesma ação, ainda que deficitária, como o Saúde sem *Fake News*, e a criação de outra iniciativa em razão da determinação de um órgão de controle externo do governo, é só mais um dos exemplos, entre tantos, de como o ministério, subordinado ao então Chefe de Estado, Jair Bolsonaro, seguiu na contramão mundial das melhores práticas adotadas para enfrentamento da pandemia (MAIA; MAIA, 2023, p.65).

Diante da constatação de que até mesmo instituições governamentais reconhecidas por sua credibilidade e confiabilidade perante a sociedade incorreram em ações ou omissões que contribuíram para a proliferação de desinformação em saúde durante o período pandêmico, identificamos a necessidade de averiguar se em outros canais de comunicação de órgãos pertencentes à estrutura do Governo Federal, a exemplo da Empresa Brasileira de Serviços Hospitalares (EBSERH), que administra cerca de 40 hospitais vinculados às universidades federais, houve alguma ação relacionada ao combate à desinformação sobre aspectos da pandemia.

Assim, buscamos identificar a atuação da EBSERH no âmbito da comunicação em saúde, dado o fato da empresa fazer parte da Rede SUS de atendimento à sociedade e gerir

hospitais-escolas, lugar em que assistência médico-hospitalar se funde ao ensino-aprendizagem, por meio do apoio à formação de profissionais de saúde e ao desenvolvimento de pesquisas científicas. Analisamos o papel do *site* da EBSEH, integrante da plataforma do Governo Federal, no combate à desinformação durante o período que compreendeu a declaração da pandemia do novo Coronavírus pela OMS<sup>2</sup> e o decreto do fim da emergência de saúde pública de importância internacional<sup>3</sup>. Com base nas discussões levantadas e resultados obtidos, refletimos sobre a relevância dada pela empresa à disseminação de conteúdos sobre a Covid-19, por meio da análise das notícias publicadas em seu *site*, bem como sobre a relevância da comunicação em saúde para fortalecer a mitigação das *Fake News* e, conseqüentemente, da desinformação como um todo.

## 2 DESINFORMAÇÃO E SAÚDE

Conforme defendido por Ramos (2017, p.155) “o direito à informação e comunicação é inalienável do direito à saúde. A ausência de informação ou uma comunicação inadequada afeta diretamente esse direito, bem como a igualdade, o acesso e a qualidade em saúde”. Isto evidencia que tanto o acesso à saúde quanto ao conhecimento das questões em torno dela, como formas de prevenção e tratamento de enfermidades, precisam estar disponíveis e acessíveis à sociedade. Todavia, isto requer um lugar de respeito à ciência e ao Estado democrático de direito, pois em situações contrárias a esta, a desinformação em saúde torna-se aliada aos movimentos antidemocráticos e anticientíficos.

Frente a consolidação das Tecnologias da Informação e Comunicação (TICs), sobretudo por meio das redes sociais, recebemos diariamente milhares de conteúdos, nos mais diversos formatos e sobre os mais variados assuntos, disponíveis a um toque, um clique ou a um deslize de tela. Os ambientes digitais se firmaram como espaços de socialização e, principalmente, de comunicação, ampliando a rede de transmissão de informações e

---

<sup>2</sup>Organização Pan-Americana da Saúde (OPAS). Disponível em: <https://www.paho.org/pt/covid19/historico-da-pandemia-covid-19>. Acesso em: 15 jun.2023.

<sup>3</sup>Organização Pan-Americana da Saúde (OPAS). Disponível em: <https://www.paho.org/pt/noticias/5-5-2023-oms-declara-fim-da-emergencia-saude-publica-importancia-internacional-referente>. Acesso em 15 jun.2023.

conhecimento entre os indivíduos, num curto espaço de tempo e por meio da eliminação de barreiras geográficas:

Um dos grandes desafios contemporâneos é o enfrentamento da expansão descontrolada da informação, o sinal mais evidente da emergência de um tipo de sociedade que parece conjugar a produção de quantidades gigantescas de informação, a utilização intensiva de tecnologias eletrônicas em rede e um intenso processo de aprendizagem permanente (GASQUE; TESCAROLO, 2004, p. 35).

Esta disseminação ilimitada de conteúdos, especialmente sobre temas relacionados à saúde nos últimos anos, é carregada de informação incorreta, sem a intenção de assim o ser ou de causar danos (*mis-information*); de informação considerada legítima, mas utilizada fora do contexto ou como base de discursos propositalmente feitos para ofender e insultar (*mal-information*), e de informação intencionalmente enganosa ou comprovadamente falsa, produzida com objetivo de causar danos (*dis-information*) (OLIVEIRA; SOUZA, 2022).

Além disso, vivemos em uma realidade onde as percepções subjetivas e as emoções muitas vezes têm mais influência nos argumentos e debates públicos do que os dados concretos. O fenômeno da Pós-verdade ganhou destaque especialmente no contexto político e midiático e se utiliza da manipulação de emoções para disseminar informações falsas, distorcidas ou enganosas de maneira ampla, seja por meio de redes sociais ou por outros canais de comunicação, em consonância com o conceito elaborado por Schneider (2019):

Pós-verdade é uma expressão que se popularizou nos últimos anos e que alude a uma nova modalidade de um velho fenômeno sócio informacional, a saber, o fato de crenças infundadas exercerem maior influência na formação da opinião pública do que evidências e argumentos racionais. Sua especificidade consiste no papel das redes sociais digitais em sua formação, mediante a circulação de *fake news*, informações mentirosas de aparência jornalística que impregnam essas redes, em escala ao mesmo tempo massiva e ultra direcionada, com o intuito de favorecer determinados grupos de poder (SCHNEIDER, 2019, p. 74).

Tópicos voltados à saúde relacionam-se diretamente às emoções, medos, ansiedades e crenças das pessoas. A desinformação em saúde explora justamente aspectos emocionais dos indivíduos e se beneficia de uma série de fatores para se alastrar e influenciar as percepções, crenças e decisões dos indivíduos.

As estratégias de desinformação buscam oferecer às pessoas informações que se alinham com suas opiniões e ratifiquem suas crenças pré-existentes. Informações que



oferecem respostas simples ou curas milagrosas para problemas complexos de saúde tendem a atrair um público, em sua maioria, despreparado para buscar por evidências científicas, seja por falta de tempo, de conhecimento em ciência ou vontade, e ansioso por respostas, orientações e soluções rápidas.

Uma pesquisa realizada pelo *Google* e obtida com exclusividade pelo Estadão revelou, com base em dados de buscas e consumo de conteúdos sobre saúde no próprio *Google* e na plataforma do *Youtube*, que o Brasil é o País em que as buscas relacionadas à saúde mais cresceram no mundo no ano de 2019. O índice de cidadãos brasileiros que priorizam o *Google* como primeira fonte de informação para solucionar ou para se informar sobre problemas de saúde já se aproxima da porcentagem de indivíduos que buscam imediatamente um médico. São 26% que têm o mecanismo de busca como primeira opção, contra 35% que recorrem a um médico (CAMBRICOLI, 2019).

A crescente busca por informações sobre doenças, sintomas, prevenção, condições médicas, tratamentos e medicamentos na *internet* encontra respaldo na conveniência e acessibilidade proporcionada pela rede mundial de computadores. A rapidez com que os conteúdos podem ser acessados e a linguagem simplificada utilizada nas mídias digitais contribuem para que as pessoas recorram a plataformas como o *Google* e às redes sociais para se manterem informadas em saúde. Soma-se a isto o fato de que grande parcela da população não possui fácil acesso a profissionais ou ao sistema de saúde, sendo levada a procurar soluções para suas mazelas *online*, quando se depara com um lugar propício para todos os tipos de informação.

A *internet* oferece uma vastidão de informações, desde fontes fidedignas e baseadas em evidências científicas, até conteúdos imprecisos e desinformação. Além disso, nestes ambientes digitais há a possibilidade de se recorrer a grupos, fóruns e redes sociais para compartilhar experiências, obter conselhos e buscar informações sobre condições de saúde, visto que a interpretação de estudos científicos e de evidências médicas pode ser complexa para quem têm uma compreensão insuficiente da ciência e da pesquisa médica. Valendo-se desta lacuna, a desinformação pode ser propagada como fato científico.

Outro ponto em evidência, reforçado principalmente pelos acontecimentos ligados à circulação de desinformação fomentada por órgãos governamentais no Brasil durante a

pandemia da Covid-19, diz respeito à desconfiança da população em instituições médicas, governamentais, jornalísticas ou em autoridades de saúde, que pode levá-las a buscar informações em fontes menos confiáveis:

No Brasil, o líder do Poder Executivo contradisse, com discursos e ações, as recomendações de instituições nacionais e internacionais, notadamente, do Ministério da Saúde (MS) do Brasil e da OMS, sobre isolamento social. Como o ministro da Itália, o presidente brasileiro demonstrou elevado interesse em proteger a economia do país em detrimento da contenção do vírus. Assim, nota-se que este, mesmo acompanhando o caos social do país europeu, negligenciou a preocupação dos especialistas e agiu de forma propícia à instalação do caos. Esse tipo de situação se agrava quando tais atitudes coabitam com *fake news* (FERREIRA; LIMA; SOUZA, 2020, p. 15).

É, portanto, necessária a recuperação da credibilidade da população em *sites* de organizações médicas, instituições de saúde e nos portais da estrutura do Governo Federal, locais onde é suposta a garantia da confiabilidade das fontes, da precisão das informações e até mesmo a oportunidade de checagem de conteúdos recebidos e compartilhados nas mídias sociais de modo a colaborar com a democratização da informação de qualidade.

Em uma realidade onde as informações estão abundantemente disponíveis, a competência em informação é uma habilidade indispensável para localizá-las, analisá-las, aplicá-las de maneira relevante e comunicá-las de forma clara, coerente e segura. Por em prática esta habilidade para vincular a credibilidade da informação à checagem de suas origens e referências tem se tornado cada vez mais complexo, visto que “a informação falsa bem construída possui uma rede de falsas informações que a acompanha, como o uso de sites falaciosos, imagens construídas, autores e instituições de renome utilizados apenas para ludibriar o leitor” (OLIVEIRA, 2020). Por isso, é imprescindível o desenvolvimento da competência em informação:

Competência em informação é uma habilidade de sobrevivência na Era da Informação. Em vez de se afogar na abundância de informação que inunda suas vidas, pessoas competentes em informação sabem como encontrar, avaliar e utilizar as informações de forma eficaz para resolver um determinado problema ou tomar uma decisão – não importa se a informação selecionada venha de um computador, um livro, uma agência governamental, um filme, ou qualquer outra fonte possível (ACRL, 1989, s/p apud BEZERRA, 2019, p. 55).

O desenvolvimento de competência em informação não deve ser encarado como uma responsabilidade exclusiva do sujeito envolvido no processo informacional. As

instituições, as políticas públicas, os currículos escolares, os profissionais de informação e comunicação, assim como os órgãos governamentais precisam ser meio para a construção dessas competências de forma coletiva. Neste sentido, compreende-se a complexidade da desinformação, admitindo-se seus desafios e reconhecendo que não há alternativa imediata para lidar de forma efetiva com seus desdobramentos. Ainda assim, emergem possibilidades reflexivas e práticas em torno do entendimento do problema e da redução de danos provenientes do uso da informação para fins danosos.

### **3 METODOLOGIA**

A pesquisa é caracterizada como exploratória e descritiva. Segundo Gil (2002, p.41), pesquisas exploratórias “têm como objetivo principal o aprimoramento de ideias ou a descoberta de intuições, [...]proporciona maior familiaridade com o problema, com vistas a torná-lo mais explícito ou a constituir hipóteses”. Em se tratando do caráter descritivo, o mesmo autor (2020, p. 42) define que o objetivo primordial é a “descrição das características de determinada população ou fenômeno ou, então, o estabelecimento de relações entre variáveis”.

Para a investigação do objeto de estudo, analisamos as notícias publicadas no *site* da EBSE RH, no período de 11 de março de 2020, quando a Organização Mundial da Saúde (OMS) caracterizou a Covid-19 como Pandemia, até 08 de maio de 2023, quando a mesma Organização declarou o fim da emergência de saúde pública de importância internacional ocasionada pela Covid-19.

A EBSE RH, criada por meio da Lei Nº 12.550, de 15 de dezembro de 2011, é uma empresa pública vinculada ao Ministério da Educação (MEC) que tem por finalidade, segundo o site da instituição, “prestar serviços gratuitos de assistência médico-hospitalar, ambulatorial e de apoio diagnóstico e terapêutico à comunidade, assim como prestar às instituições públicas federais de ensino ou instituições congêneres serviços de apoio ao ensino, à pesquisa e à extensão, ao ensino-aprendizagem e à formação de pessoas no campo



da saúde pública<sup>4</sup>”. Atualmente, 40 hospitais universitários, vinculados a universidades federais, compõem a EBSEH, que se apresenta como a maior rede de hospitais públicos do Brasil.

Para iniciar a delimitação da quantidade de notícias a serem analisadas, utilizamos a ferramenta do site “filtrar por período”, que resultou na identificação de 1.040 publicações no site da empresa, as quais correspondem a fatos ocorridos, ações realizadas, divulgações institucionais e medidas adotadas nos 40 hospitais universitários federais que compõem a rede, bem como na sede da instituição, e sobre os mais diversos temas relacionados à área de atuação do órgão.

Como critério de seleção, priorizamos temas relacionados à Pandemia da Covid- 19 e de utilidade pública, capazes de promover comunicação em saúde e contribuir para o combate a desinformação e *fake news*.

Posteriormente, realizamos a leitura das manchetes e lides<sup>5</sup> de todas as notícias visando diferenciar conteúdos meramente institucionais, cujos objetivos eram apenas divulgar a empresa e suas ações sob o ponto de vista da comunicação organizacional, de conteúdos relacionados à Pandemia da Covid-19 com potencial para promoção de comunicação em saúde para a sociedade. Assim, chegou-se a amostra de 102 notícias, as quais foram categorizadas, posteriormente à coleta de dados, da seguinte forma: notícias relacionadas a pesquisas científicas e testes nos quais a empresa estava envolvida, notícias focadas na instrução e orientação da população, notícias que descreviam ações e serviços ofertados aos usuários durante o período pandêmico e, notícias voltadas para o compartilhamento de estratégias para identificação de *fake news*.

Trata-se, portanto, de uma análise de conteúdo, metodologia para tratamento de dados proposta por Bardin (1977), que visa obter indicadores para a inferência de conhecimentos relativos às condições de produção/recepção destes dados, e envolve as etapas de pré-análise, onde o material disponível é submetido a procedimentos analíticos, a etapa de exploração deste material, na qual são estabelecidas as unidades de registro e

---

<sup>4</sup>Empresa Brasileira de Serviços Hospitalares (EBSEH). Disponível em: <https://www.gov.br/ebserh/pt-br/acesso-a-informacao/institucional/sobre>. Acesso em: 15 jun,2023.

<sup>5</sup>Segundo Callado (2002, p.46), lide “é o primeiro parágrafo de uma notícia e deve narrar, resumidamente, o fato mais relevante da série de fatos que compõem a notícia”.

unidades de contexto e, por fim, a fase de tratamento dos resultados, quando ocorre a sistematização das características dos elementos encontrados no material e a concessão de novo significado a estas características. Para Bardin (1977) a Análise de Conteúdos é, portanto:

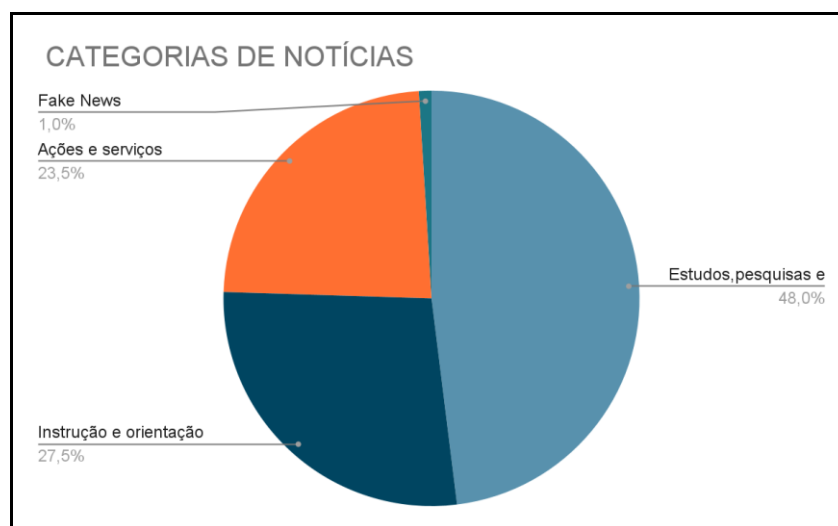
um conjunto de técnicas de análise das comunicações visando obter, por procedimentos, sistemáticos e objetivos de descrição do conteúdo das mensagens, indicadores (quantitativos ou não) que permitam a inferência de conhecimentos relativos às condições de produção/recepção (variáveis inferidas) destas mensagens (BARDIN, 1977, p. 42).

A partir de tal delineamento metodológico, apresentam-se os dados e as suas respectivas análises na seção seguinte.

## 4 RESULTADOS E ANÁLISES

A análise resultou na identificação de 102 notícias relacionadas ao Coronavírus e aspectos da pandemia, sendo: 49 correspondentes a estudos, pesquisas científicas e testes nos quais a empresa estava envolvida, 28 focadas na instrução e orientação da população, de cunho preventivo, 24 dedicadas a descrição de ações e serviços ofertados aos usuários durante o período pandêmico e, por fim, 1 notícia que trata especificamente sobre estratégias para identificação de *fake news*.

Gráfico 1-Notícias relacionadas ao Coronavírus e aspectos da pandemia



Fonte: Dados da pesquisa (2023).

Identificamos que nas notícias dedicadas a divulgação de estudos, pesquisas científicas e testes realizados na rede ou por profissionais a ela vinculados em parceria com outras instituições/órgãos, há predominância dos temas: vacinas (18), efeitos da Covid-19 (14), tratamento da Covid-19 (12), fatores de risco da Covid-19 (3) e compilação das pesquisas e estudos realizados (2). Já as notícias voltadas para ações ofertadas pela empresa aos usuários de seus serviços durante a pandemia, verificamos o aparecimento dos temas: assistência aos usuários (15), tratamento de sequelas da Covid-19 (4), ações de inovação para tratamento da Covid-19 (3) e compilado de ações realizadas e relacionadas à pandemia (2). Por fim, nas notícias relacionadas à orientação da população sobre aspectos da pandemia, identificamos o aparecimento dos tópicos: prevenção de contaminação pela Covid-19 (17), impactos da pandemia na população (4), orientações gerais sobre o Coronavírus e a pandemia (3) e *fake news* (1).

Sendo assim, verificamos que apenas 9,80% das notícias veiculadas no *site* da EBSERH durante a pandemia foram consideradas como capazes de fortalecer os vínculos do cidadão e da sociedade com informações relacionadas à temática do novo Coronavírus, assunto alvo de grande quantidade de desinformação e que dominou os interesses de grande parte da população durante o período avaliado pela pesquisa.

A ausência de informação ou de uma comunicação adequada fere diretamente o direito à saúde, por serem indissociáveis, e afeta fortemente a igualdade, o acesso e a qualidade em saúde (RAMOS, 2017). Por este motivo é tão importante que a EBSERH fortaleça e revise periodicamente sua Política de Comunicação Institucional, visando não só alinhar sua conduta a fenômenos sociais, como a infodemia e a desinformação, por exemplo, mas também atender às necessidades informacionais dos públicos interno e externo na mesma proporção.

A atual Política de Comunicação Institucional da empresa, disponível em seu *site*, teve a última atualização realizada em 25 de março de 2020. O documento apresenta diretrizes que orientam a comunicação no âmbito organizacional e no relacionamento com a mídia, mas não se aprofunda no papel e objetivos da instituição frente aos desafios do campo “comunicação e saúde”, limitando-se a definir como uma de suas finalidades

“contribuir para a promoção e melhoria das condições de saúde da população brasileira, conforme preconiza o Sistema Único de Saúde (SUS)” (EBSERH, 2020, p.7).

Consideramos relevante a reflexão acerca da Política de Comunicação Institucional da EBSERH para que suas ações sejam cada vez mais direcionadas a um trabalho contínuo de produção de informação para a saúde voltado à sociedade, visando:

[...] estabelecer um debate público sobre temas de interesse e garantir às pessoas informações suficientes para a ampliação de sua participação cidadã nas políticas de saúde. [...] compreender e agir sobre os processos sociais de produção dos sentidos, que afetam diretamente o campo da saúde (FIOCRUZ, 2016, p. 30).

Além disto, consideramos imprescindível que a empresa reafirme, na prática, o projeto também presente em sua Política de Comunicação Institucional, de “buscar a viabilização das condições para que, em situações de risco, a Comunicação participe ativamente da condução para o seu enfrentamento” (EBSERH, 2020, p.8), visto que, com base na publicação de notícias voltadas à informação para a saúde sobre Covid-19 durante a pandemia, a produção de conteúdos no *site* institucional da EBSERH ficou aquém do esperado para o enfrentamento do risco oferecido pela desinformação.

## **5 CONSIDERAÇÕES FINAIS**

Esta pesquisa analisou a atuação do *site* da EBSERH no combate à desinformação acerca do novo Coronavírus durante o período da pandemia, com foco nas notícias publicadas e consideradas potencialmente capazes de desmontar *fake news* e orientar à população, ficando explícito que a empresa necessita incrementar a produção de conteúdos voltados à comunicação em saúde para garantir à sociedade seu direito à informação.

Foi possível constatar que, apesar de terem sido identificadas notícias voltadas à publicação de estudos, pesquisas científicas, testes, orientações à população sobre aspectos do vírus e da pandemia, além de serviços e ações realizadas pelo órgão, a quantidade foi insuficiente quando comparada ao volume de desinformação circulante no Brasil neste período, principalmente quando observamos a ocorrência de apenas 1 publicação sobre a disseminação de falsas informações.

Faz-se necessário que a empresa atente para a urgência de fortalecer suas estratégias comunicacionais para o combate à desinformação, não apenas acerca da pandemia ou do Coronavírus, mas sobre saúde de forma geral e que mantenha-se consciente, enquanto órgão governamental, da força que exerce no cenário da saúde pública brasileira, sobretudo por mesclar características assistenciais e acadêmicas em seu escopo de atuação e gestão.

É fato que a desinformação se apropria das lacunas deixadas pela falta de informação de qualidade, acessível e preventiva. Por isso é indispensável que instituições como a EBSEH, que compõem a estrutura integrada do Governo Federal, utilizem de sua finalidade, especialidade, espaço e credibilidade para promover a geração de conteúdos e proporcionar o esclarecimento da sociedade e o desenvolvimento de competência crítica na avaliação e classificação de informações como falsas ou verdadeiras em situações cotidianas.

A partir da análise dos dados, identificamos algumas frentes de ação a serem discutidas e consideradas como promissoras enquanto estratégias para lidar com a desinformação em saúde, possíveis de serem incorporadas por instituições da área, a exemplo da empresa aqui estudada. São elas:

a) Incentivo a competência em informação: disseminação de conteúdos que orientem as pessoas a avaliar fontes de informação, de modo a checar sua credibilidade; encorajá-las a questionar informações suspeitas e a procurar várias fontes antes de acreditar em algo; ensinar as pessoas a realizar pesquisas *online* eficazes;

b) Fontes Confiáveis: disseminar periodicamente fontes de informação confiáveis na área de saúde, como *sites* de agências de saúde governamentais, instituições de pesquisa médica, universidades e organizações médicas ilibadas;

c) Comunicação clara e acessível: dinamizar e simplificar as informações de saúde, de modo a torná-las compreensíveis para o público em geral, evitando termos técnicos para facilitar a compreensão;

d) Colaborar com Especialistas: utilizar os conhecimentos dos recursos humanos especializados da empresa (médicos, enfermeiros, fisioterapeutas...) para produzir conteúdo informativo e esclarecedor;



e) Monitoramento e reação: monitorar regularmente fontes de desinformação e respondê-las com informações corretas e baseadas em evidências.

A desinformação, enquanto fenômeno social, possui características de difícil trato, visto que a mesma tem se solidificado mediante ao avanço tecnológico que permite a elaboração e a disseminação de conteúdos fraudulentos, em conjunto com aspectos subjetivos que dizem respeito às crenças e às atitudes dos indivíduos diante da informação. Ao considerar tais características, delinea-se a amplitude do problema em curso, compreendendo que não há solução evidente e nenhum tipo de barreira ou punição que detenha a contento a desinformação. Ainda assim, é de responsabilidade coletiva lidar com este fenômeno, construindo uma cultura comum para o trato com a informação que seja acessível, inclusiva e que considere as ambiguidades, as divergências e as possibilidades de atuação dos sujeitos.

## REFERÊNCIAS

BARDIN, L. **Análise de Conteúdo**. Lisboa: Edições 70, 1977. Disponível em: <https://ia802902.us.archive.org/8/items/bardin-laurence-analise-de-conteudo/bardin-laurence-analise-de-conteudo.pdf>. Acesso em: 19 ago.2023.

BEZERRA, Arthur Coelho. Teoria Crítica da Informação: proposta teórico-metodológica de integração entre os conceitos de regime de informação e competência crítica em informação. In: BEZERRA, Arthur Coelho et al(org.). **Ikritika: Estudos críticos em informação**. Rio de Janeiro: Garamond, 2019. p. 15-72. Disponível em: [https://www.garamond.com.br/wp-content/uploads/2020/06/iKr%C3%ADtika\\_Livro.pdf?thwepof\\_product\\_fields=](https://www.garamond.com.br/wp-content/uploads/2020/06/iKr%C3%ADtika_Livro.pdf?thwepof_product_fields=). Acesso em: 02 ago. 2023.

BRASIL. Empresa Brasileira de Serviços Hospitalares. Ministério da Educação. **Política de comunicação institucional**. 2020. Disponível em: <https://www.gov.br/ebserh/pt-br/comunicacao/legislacao-e-normas-de-comunicacao/politica-de-comunicacao-institucional/view>. Acesso em: 21 jun. 2023.

CALLADO, Ana Arruda. O texto em veículos impressos. In: CALDAS, Álvaro (org.). **Deu no jornal: o jornalismo impresso na era da internet**. 4. ed. São Paulo: Loyola, 2002. p. 41-58.

CAMBRICOLI, Fabiana. Brasil lidera aumento das pesquisas por temas da saúde no Google. **Estadão**, São Paulo, 2 fev. 2019. Disponível em: <https://www.estadao.com.br/saude/brasil-lidera-aumento-das-pesquisas-por-temas-de-saude-no->



OLIVEIRA, Maria Livia Pachêco de; SOUZA, Edivanio Duarte de. Competência crítica e desordem da informação: da atuação dos agentes ao protagonismo social. In: BEZERRA, Arthur Coelho; SCHNEIDER, Marco (org.). **Competência crítica em informação: teoria, consciência e práxis**. Rio de Janeiro: Ibict, 2022. p. 77-86. Disponível em: <https://ridi.ibict.br/handle/123456789/1200>. Acesso em: 22 jun. 2023.

ORGANIZAÇÃO PAN-AMERICANA DA SAÚDE (OPAS) (Washington). Organização Mundial da Saúde. **Entenda a infodemia e a desinformação na luta contra a Covid-19**. 2020. Disponível em: [https://iris.paho.org/bitstream/handle/10665.2/52054/Factsheet-Infodemic\\_por.pdf](https://iris.paho.org/bitstream/handle/10665.2/52054/Factsheet-Infodemic_por.pdf). Acesso em: 17 jun. 2023.

RAMOS, Natália. Comunicação em saúde, interculturalidade e competências: desafios para melhor comunicar e intervir na diversidade cultural em saúde. In: RANGEL-S, Maria Ligia; RAMOS, Natália (org.). **Comunicação e saúde: perspectivas contemporâneas**. Salvador: Edufba, 2017. p. 149-172. Disponível em: <https://repositorioaberto.uab.pt/handle/10400.2/7872>. Acesso em: 22 jun. 2023.

SCHNEIDER, Marco. Competência crítica em informação (em 7 níveis) como dispositivo de combate à pós-verdade. In: BEZERRA, Arthur Coelho et al(org.). **Ikritika: Estudos críticos em informação**. Rio de Janeiro: Garamond, 2019. p. 73-116. Disponível em: [https://www.garamond.com.br/wp-content/uploads/2020/06/iKr%C3%Adtika\\_Livro.pdf?thwepof\\_product\\_fields=](https://www.garamond.com.br/wp-content/uploads/2020/06/iKr%C3%Adtika_Livro.pdf?thwepof_product_fields=). Acesso em: 02 ago. 2023.