

## CONTRIBUIÇÕES PARA O COMBATE À DESINFORMAÇÃO DURANTE A PANDEMIA DA COVID-19: UMA ANÁLISE SOBRE A ATUAÇÃO DA EMPRESA BRASILEIRA DE SERVIÇOS HOSPITALARES (EBSERH)

CONTRIBUTIONS AGAINST DISINFORMATION DURING THE COVID-19 PANDEMIC: AN ANALYSIS ON THE PERFORMANCE OF THE BRAZILIAN COMPANY OF HOSPITAL SERVICES (EBSERH)

**Priscila Elizabeth Ferreira Duarte Sanches**

Mestranda no Programa de Pós-Graduação em Ciência da Informação. Universidade Federal de Alagoas. Graduada em Jornalismo pela Universidade Federal de Alagoas. [duarte.priscilae@gmail.com](mailto:duarte.priscilae@gmail.com)  
<https://orcid.org/0009-0006-2845-9835>

**Maria Lívia Pacheco de Oliveira**

Doutora em Ciência da Informação. Professora do Programa de Pós-Graduação em Ciência da Informação. Universidade Federal de Alagoas. Professora do curso de Relações Públicas da Universidade Federal da Paraíba. [maria.livia@academico.ufpb.br](mailto:maria.livia@academico.ufpb.br)  
<https://orcid.org/0000-0003-2945-7656>

Recebido em: 25/06/2023

Aceito em: 26/07/2023

Publicado em: 09/01/2024

### 1 INTRODUÇÃO

A inclusão e a acessibilidade são princípios fundamentais para garantir igualdade de oportunidades a todos os indivíduos na sociedade, independentemente de suas habilidades ou limitações.

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.

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, 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 E 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 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 a 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 a 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 e o decreto do fim da emergência de saúde pública de importância internacional. 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 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 Empresa Brasileira de Serviços Hospitalares (EBSEH) 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 EBSEH, 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>2</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*

---

<sup>2</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.

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>3</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 de acordo com seu objetivo central.

### 3 RESULTADOS

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*.

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/orgãos, 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

---

<sup>3</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”.

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 EBSEH 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.

#### 4 DISCUSSÃO

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”. Por este motivo é tão importante que a EBSEH 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)” (EBSEH, 2020, p. 7).

Consideramos relevante a reflexão acerca da Política de Comunicação Institucional da EBSEH 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 conteúdo 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 EBSERH, 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.



## REFERÊNCIAS

- 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.
- FUNDAÇÃO OSWALDO CRUZ (Rio de Janeiro). **POLÍTICA DE COMUNICAÇÃO DA FIOCRUZ**. 2016. Disponível em: <https://portal.fiocruz.br/documento/politica-de-comunicacao-da-fiocruz>. Acesso em: 21 jun. 2023.
- GIL, Antonio Carlos. **Como elaborar projetos de pesquisa**. 4. ed. São Paulo: Atlas, 2002. Disponível em: [https://files.cercomp.ufg.br/weby/up/150/o/Anexo\\_C1\\_como\\_elaborar\\_projeto\\_de\\_pesquisa\\_-\\_antonio\\_carlos\\_gil.pdf](https://files.cercomp.ufg.br/weby/up/150/o/Anexo_C1_como_elaborar_projeto_de_pesquisa_-_antonio_carlos_gil.pdf). Acesso em: 16 jun. 2023.
- MAIA, Carolina Toscano; MAIA, Kenia. O Ministério da Saúde em face da desordem da informação sobre a covid-19: uma análise do canal de informações Saúde sem Fake News. **Reciis – Revista Eletrônica de Comunicação, Informação & Inovação em Saúde**, Rio de Janeiro, v. 17, n. 1, p. 47-66, 17 mar. 2023. Trimestral. Disponível em: <https://www.reciis.icict.fiocruz.br/index.php/reciis/article/view/3476/2580>. Acesso em: 17 jun. 2023.
- MELLO, Felipe Correa Oliveira de. Autorreflexão, reflexão e ética: o papel da competência crítica em informação na defesa contra a desinformação. In: BEZERRA, Arthur Coelho; SCHNEIDER, Marco. **Competência crítica em informação: teoria, consciência e práxis**. Rio de Janeiro: **Ibict**, 2022. p. 87-96. Disponível em: <https://ridi.ibict.br/handle/123456789/1200>. Acesso em: 22 jun. 2023.
- 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.