
Combate às *Fake News* na Pandemia da Covid-19: a Central de Informações sobre Vacinas do U-Report Brasil¹

Fabiana Grieco Cabral de Mello VETRITTI²
Universidade de São Paulo, São Paulo, SP

RESUMO

Este trabalho analisa brevemente a central de informações sobre vacinas contra a Covid-19, desenvolvida pelo U-Report Brasil, criado pela Organização das Nações Unidas (ONU) e executado pela Viração Educomunicação. O texto contempla a divulgação do lançamento da central pela página do projeto no Facebook e o atendimento realizado pelo robô Iure por meio do Messenger e do WhatsApp. A análise sinaliza a importância do projeto ao promover a participação dos jovens e adolescentes como cidadãos ativos no combate à desinformação, como preconizado por Costa e Romanini (2019) e Soares (2014). Desse modo, apresenta-se a possibilidade de mitigar as *fake news* no contexto da pandemia à luz da Educomunicação.

PALAVRAS-CHAVE: *fake news*; central de informações; vacinas contra a Covid-19; U-Report Brasil; Viração Educomunicação.

***Fake news* e educomunicação no contexto da pandemia da Covid-19**

Em março de 2020, a Covid-19, doença causada pelo novo coronavírus (SARS-CoV-2), foi caracterizada como uma pandemia. No Brasil, a doença se alastrou rapidamente desde os primeiros casos no mês de fevereiro daquele ano. O país contabiliza mais de 560 mil óbitos e 20 milhões de casos de Covid-19, segundo o balanço do consórcio de veículos de imprensa com dados das secretarias estaduais de Saúde³ (G1, 2021).

Nesse contexto, as vacinas contra a Covid-19 exercem um papel fundamental. Além de proteger o indivíduo, que passa a correr menos risco de contrair a doença e de essa evoluir para casos graves, a vacina contribui para a comunidade, com a diminuição da carga viral em circulação na sociedade (BATISTA, 2021). Atualmente, de acordo com dados do consórcio dos veículos de imprensa, mais de 45 milhões de pessoas tomaram a segunda dose ou a dose única de vacinas e, portanto, estão imunizados. Este número corresponde a 21,42% da população (G1, 2021).

¹ Trabalho apresentado no GP Comunicação e Educação, XXI Encontro dos Grupos de Pesquisas em Comunicação, evento componente do 44º Congresso Brasileiro de Ciências da Comunicação.

² Doutora pelo Programa de Pós-Graduação em Ciências da Comunicação (PPGCOM) da Escola de Comunicações e Artes da Universidade de São Paulo (ECA/USP). Pesquisadora Associada do Observatório da Cultura Digital do NACE Escola do Futuro – USP, e-mail: fabianagrieco@alumni.usp.br.

³ Dados de 07 de agosto de 2021.

A quantidade de vacinados poderia ser maior, mas há uma série de razões que têm dificultado a imunização da população brasileira. Um desses fatores é a desinformação em relação às vacinas, sobretudo no que se refere aos efeitos dos imunizantes no indivíduo. Nesse cenário, as notícias falsas (*fake news*) têm atravancado o acesso a informações confiáveis, pautadas em evidência científica, e prejudicado a vacinação contra a Covid-19.

Compreendidas como toda informação comprovadamente falsa capaz de prejudicar terceiros e forjada/posta em circulação por negligência ou má-fé com vistas ao lucro fácil ou à manipulação política (FRIAS FILHO, 2018), a disseminação de *fake news* vinha se desenhando desde 2018, ano da disputa eleitoral para presidente. Na pandemia, a adoção do isolamento social e a utilização dos meios de comunicação digitais, como *smartphones* e *tablets*, amplificaram o alcance das notícias falsas.

A questão da desinformação tem sido alvo de debates e análises de especialistas e pesquisadores do mundo todo. A complexidade das notícias falsas tem exigido abordagens variadas e encontra na educomunicação uma estratégia de intervenção, como sugerem Costa e Romanini (2019, p. 72).

A complexidade do fenômeno das *fake news* exige, portanto, medidas igualmente complexas, com abordagens transversais e multidisciplinares. Por ser um efeito colateral da cibercomunicação e depender, para a eficácia de suas estratégias, de um conjunto de conhecimentos e valores compartilhados por uma variedade imensa de comunidades que dividem o mesmo campo de experiências no ciberespaço, a educomunicação surge naturalmente como uma estratégia de intervenção. Como campo teórico-prático emergente na interface entre educação e comunicação, com linhas de atuação que desenvolvem a apropriação crítica do conteúdo midiático, de forma participativa e criativa, a educomunicação tem um importante papel reservado (embora ainda timidamente ocupado) na busca de soluções para o problema das *fake news*.

A educomunicação, que pressupõe a autonomia epistemológica de sua ação e busca sustentação na interface entre a Comunicação e a Educação, abarca projetos colaborativamente planejados, de modo a permitir rever os padrões teóricos e práticos pelas quais a comunicação se dá. Assim, tais projetos buscam transformações sociais que priorizam o exercício da expressão e ampliam o número dos sujeitos sociais e políticos que se preocupam com o reconhecimento prático do direito universal à expressão e à comunicação (SOARES, 2014).

Conforme avalia Soares (2014), a educomunicação possibilita o direito à expressão e à comunicação de modo a oferecer oportunidades de aprendizado no

cotidiano da vida social. De certo modo, esse exercício leva ao conhecimento acerca de práticas capazes de questionar a condição de desinformação dos sujeitos envolvidos no processo comunicacional. O que, na perspectiva de Costa e Romanini (2019), faz com que a educomunicação tenha condições de buscar soluções para o enfrentamento das *fake news*.

Na esteira do combate às *fake news* pela educomunicação, emerge uma série de iniciativas. Com foco nos jovens e adolescentes brasileiros, destaca-se a criação da central de informações sobre as vacinas desenvolvida pelo U-Report Brasil. O projeto será apresentado abaixo.

Divulgação da central de informações sobre vacinas do U-Report Brasil

O U-Report Brasil é um programa que utiliza as redes sociais para dialogar com adolescentes e jovens brasileiros (U-REPORT BRASIL, s. d). Presente em mais de 15 países, o U-Report foi desenvolvido pelo escritório de inovação do Fundo de Emergência Internacional das Nações Unidas para a Infância (UNICEF) no Quênia. Criado pela Organização das Nações Unidas (ONU) em 1946, o UNICEF promove os direitos e o bem-estar de crianças e adolescentes em 190 países e territórios (UNICEF, s.d.).

O programa atua no Brasil desde 2015 e é executado pela organização Viração Educomunicação desde 2017. A Viração Educomunicação é uma organização da sociedade civil que atua com comunicação, educação e mobilização social entre adolescentes, jovens e educadores. Seu objetivo é mobilizar esses agentes para a promoção e a defesa dos direitos de adolescentes e jovens, possibilitando a construção de uma sociedade justa, participativa e plural. Para tanto, recorrem à educomunicação: “um conjunto de ações que busca ampliar a capacidade de expressão em espaços educativos e desenvolver o espírito crítico dos usuários dos meios de comunicação” (VIRAÇÃO, s.d.).

O U-Report Brasil conta com página no Facebook (<https://www.facebook.com/ureport.brasil>) para se conectar com os jovens, que podem opinar sobre diversos temas de interesse e acessar conteúdos construídos de forma coletiva. Tais conteúdos geram dados estatísticos, constituindo matéria-prima para a

tomada de decisões por autoridades que tratam de temáticas relevantes para as juventudes brasileiras.

Todos os meses há temas que marcam a linha do tempo do Facebook. A central de informações sobre vacina foi anunciada em postagem do dia 8 de fevereiro, indicando que o endereço do site havia sido atualizado. Na imagem do anúncio da central de informações, o público é convidado a tirar suas dúvidas sobre as vacinas contra a Covid-19 por meio do Messenger, do próprio Facebook.

Um mês após a postagem, no dia 9 de março, foi divulgada a informação referente ao lançamento da central de informações sobre as vacinas. Na seção STORY do site da instituição, foi divulgada a notícia “U-Report lança central de informações sobre as vacinas contra a COVID-19”, na qual consta que o objetivo da central é sensibilizar adolescentes e jovens para a importância da vacinação, aumentar a confiança na ciência, educar para identificar rumores e incentivar o combate a notícias falsas.

Imagem 1 – Post de lançamento da central de informações sobre vacinas



Fonte: Página do Facebook do U-Report Brasil

O lançamento foi bem recebido pela comunidade do Facebook, uma vez que o post recebeu 217 curtidas, 2 comentários e 23 compartilhamentos. No dia 11 de março, a foto da capa do Facebook foi atualizada com a imagem utilizada no anúncio e o post indicava o link direto para o Messenger, facilitando o acesso à central de informações sobre as vacinas contra a Covid-19 pelo celular.

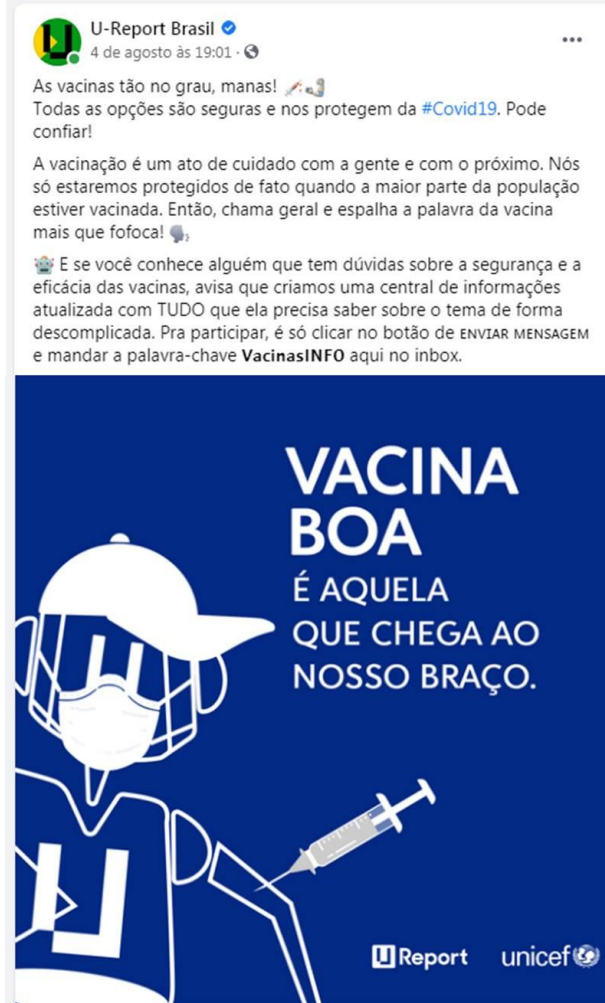
No dia 08 de abril, o perfil da UNICEF Brasil no Facebook anunciou o lançamento do chatbot VacinasInfo para levar informações confiáveis sobre vacinação para adolescentes e jovens. No post há um link para a conta do WhatsApp. No dia seguinte, a página do U-Report Brasil compartilhou o post.

Dando continuidade à divulgação da central de informações, no dia 22 de abril, foi postada a informação de que apenas 5% da população brasileira havia sido totalmente vacinada, segundo números oficiais, e que a conscientização era uma das estratégias mais importantes para vencer o coronavírus. Esta foi a primeira vez em que foram apresentados o perfil no WhatsApp e o Facebook Messenger para que o público obtivesse informações seguras sobre as vacinas. No dia seguinte, outro post composto por 6 imagens reforçava a importância da vacinação e divulgava o acesso a central de informações sobre as vacinas contra a Covid-19 através do WhatsApp.

No mês de maio, os enfoques das postagens foram: a saúde mental de jovens e adolescentes diante da pandemia; a campanha #maiolaranja, sinalizando que o dia 18 de maio é o Dia Nacional de Combate ao Abuso e à Exploração Sexual de Crianças e Adolescentes; e a questão da menstruação, anunciando um estudo em conjunto com o UNICEF Brasil e com o Fundo de População da ONU (UNFPA Brasil). Em junho não houve postagem. Em julho, foi divulgado o resultado da enquete sobre menstruação com mais de 1.700 pessoas realizada pelo U-Report, em parceria com o UNICEF Brasil e o UNFPA Brasil, com a hashtag #chegadeta. No dia 4 agosto⁴, foi retomada a questão da vacinação, com o post abaixo.

Imagem 2 – Post de divulgação da central de informações sobre vacinas

⁴ Esse foi o último post mencionado porque a finalização deste artigo ocorreu no dia 10 de agosto de 2021.



Fonte: Página do Facebook do U-Report Brasil

A divulgação para os canais de atendimento da central de informações do U-Report foi fundamental para mobilizar os jovens que, embora não tenham sido o público-alvo da campanha de vacinação nos estados brasileiros, podem contribuir no processo de adoção das vacinas em suas famílias e em suas comunidades. Assim, a divulgação direcionava para o uso do Messenger do Facebook e do canal de WhatsApp. Com foco neste artigo, segue abaixo uma breve análise para verificação dessas ferramentas com vistas à mitigação das notícias falsas sobre a vacinação contra a Covid-19.

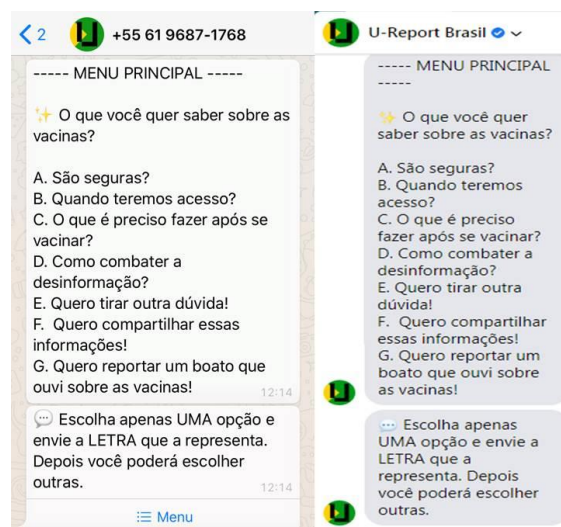
Atendimento do robô Iure pelo Messenger do Facebook e pelo WhatsApp

A página no Facebook (<https://www.facebook.com/ureport.brasil>) e a conta do WhatsApp (+55 61 9687-1768) do U-Report Brasil são os canais para atendimento do público interessado em obter informações sobre as vacinas contra a Covid-19. Por meio do envio da palavra-chave VacinasINFO, o jovem estabelece contato com o Iure, um robô programado para enviar informações sobre várias questões relacionadas às vacinas.

Além de responder sobre as vacinas, o Iure está programado para interagir pelo Messenger do Facebook e pela conta do WhatsApp dos demais projetos da organização. Isso porque o robô é um chatbot, um software capaz de conversar por meio de uma interface não muito complexa, criada para que o usuário insira e receba dados específicos. Os chatbots podem operar por diferentes canais, como web, aplicativos próprios e plataformas de troca de mensagens (CABRAL, 2018). No Iure, o atendimento é feito por texto, a partir de perguntas de múltipla escolha.

O tipo de navegação pelos dois canais é o mesmo, já que, ao iniciar o diálogo com o chatbot, o jovem é informado sobre a possibilidade de receber todas as informações necessárias sobre a vacina contra a Covid-19. Para receber o conteúdo, é necessário responder SIM, NÃO ou SABER MAIS, segundo as opções indicadas. Uma vez respondido SIM, é oferecido o MENU PRINCIPAL, conforme a imagem abaixo. Com foco no cumprimento do objetivo deste texto, de apresentar a possibilidade de mitigar as *fake news* no contexto da pandemia à luz da Educomunicação, foram selecionadas as opções D, F e G para uma breve análise, como será visto a seguir.

Imagem 3 – Menu principal do atendimento realizado pelo robô Iure no WhatsApp e no Facebook



Fonte: prints de telas feitos pela autora

O item D - Como combater a desinformação? oferece as alternativas: A - Como identificar?; B - Como denunciar?; C - Onde encontrar informações confiáveis?; D - Voltar para o MENU principal. No item A - Como identificar?, é sinalizado que informações falsas podem causar danos, principalmente assuntos relacionados à saúde. Na sequência, são indicados cinco passos para desmarcar uma notícia falsa: sempre desconfie de notícias chocantes ou sensacionalistas; pesquise quem publicou primeiro, em qual site ou rede social; pesquise se a informação foi publicada em outras mídias confiáveis; pesquise se a imagem utilizada na notícia está sendo usada fora de contexto; olhe a data de publicação. Às vezes, notícias de anos atrás voltam a circular fora de contexto. Por fim, há informação para não compartilhar os conteúdos antes de ter certeza de que não é notícia falsa.

É interessante observar o destaque para a “pesquisa” nos itens indicados para desmascarar uma notícia falsa, pois, dos cinco passos, quatro estão baseados na coleta de informações referentes à notícia. Desse modo, sugere-se que a pesquisa sobre a fonte, o meio de divulgação, a imagem e a data de publicação aumente a possibilidade de identificar uma notícia falsa relacionada às vacinas contra a Covid-19. Tais informações, acrescidas da indicação para o não compartilhamento de conteúdos sem verificação, fazem com que jovens e adolescentes atuem de modo ativo em relação ao processo comunicacional no contexto da pandemia.

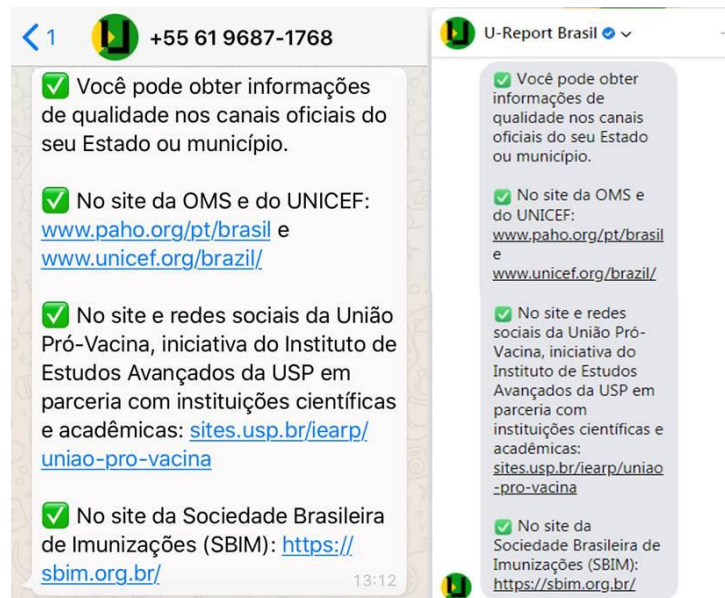
No item B - Como denunciar?, o robô alerta sobre a importância de reconhecer uma notícia falsa e agir para que ela pare de circular, de duas formas. Na primeira, o indivíduo envia uma informação para que seja checada pelas mídias que trabalham checando notícias, tais como a Agência Lupa e a organização Aos Fatos. A segunda trata da denúncia nas próprias redes sociais. A mensagem oferece as opções de aprendizado nas seguintes redes: A - Facebook; B - Twitter; C - Instagram; D - TikTok; E - Já sei como denunciar em todas as redes sociais!. O usuário pode escolher quantas opções quiser indicando as LETRAS separadas por espaços.

O envio da letra correspondente à rede social escolhida gera uma mensagem detalhada com as ações a serem tomadas para denunciar um determinado conteúdo. Vale mencionar a linguagem acessível do robô Iure para assegurar que o jovem

encontre as informações necessárias com facilidade e, a partir daí, consiga fazer a denúncia nas próprias redes.

A escolha da alternativa C - Onde encontrar informações confiáveis? apresenta a obtenção de informações nos canais oficiais do estado ou município, além de oferecer os links de determinadas instituições, conforme a imagem abaixo.

Imagem 4 – Resposta para a opção C no atendimento realizado pelo robô Iure no WhatsApp e no Facebook

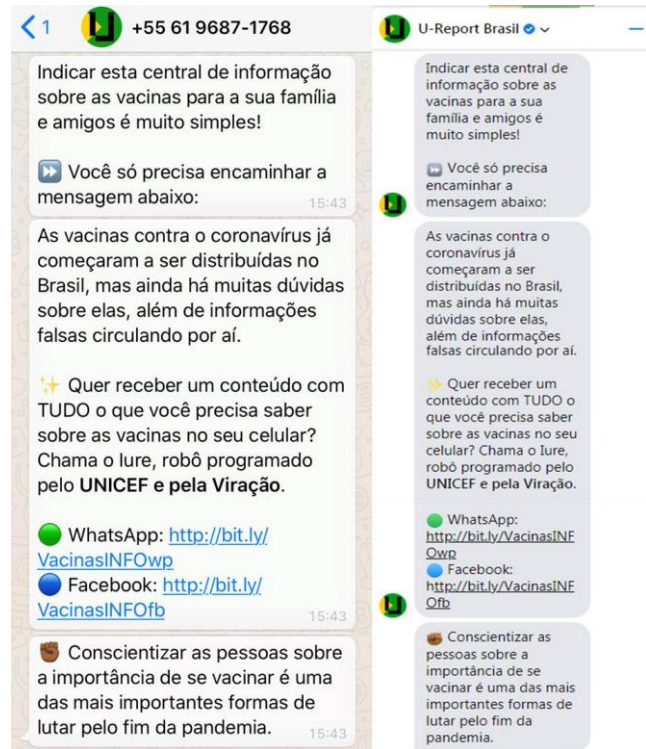


Fonte: prints de telas feitos pela autora

A oferta dos links da Organização Mundial da Saúde (OMS), do UNICEF, da União Pró-Vacina, da Universidade de São Paulo (USP), e da Sociedade Brasileira de Imunizações (SBIM) possibilita uma navegação em conteúdos adicionais, que trazem informações com evidência científica a respeito das vacinas contra a Covid-19. Dessa maneira, jovens e adolescentes têm acesso a conteúdos que ultrapassam o caráter opinativo de mensagens pessoais enviadas por colegas e familiares.

Indo ao encontro da premissa de que o compartilhamento de informações pelas redes sociais é uma prática usual e capaz de formar a opinião dos agentes comunicacionais, o chatbot oferece, no MENU PRINCIPAL, a opção F - Quero compartilhar essas informações!. A seleção do item F traz uma mensagem a ser encaminhada com os links dos canais da central de vacinas contra a Covid-19, já direcionando para atendimento do robô Iure pelo WhatsApp e pelo Facebook.

Imagem 5 – Resposta para a opção F no atendimento realizado pelo robô Iure no WhatsApp e no Facebook



Fonte: prints de telas feitos pela autora

A opção F é importante não apenas pela divulgação da central de informações sobre as vacinas contra a COVID-19, mas porque amplifica o diálogo acerca da importância do combate às *fake news* no contexto da pandemia ao fazer uso de dois canais de comunicação amplamente utilizados pela juventude brasileira: WhatsApp e Facebook. Nesse sentido, propor uma avaliação do conteúdo informacional das redes sociais por ferramentas das próprias redes sociais aumenta a possibilidade de contato com tais informações estratégicas.

Por fim, no item G - Quero reportar um boato que ouvi sobre as vacinas! o jovem é convidado a enviar uma informação sobre a qual tem dúvida. Uma vez enviada, o robô repete a informação e confirma se aquele é o boato que o usuário quer reportar. Na sequência, pergunta se o boato foi recebido pelo celular/computador ou ouvido em conversas pessoais. Depois, agradece a participação e indica que a mensagem enviada será analisada pela equipe do projeto.

Como visto nesta análise, a central de informações sobre as vacinas contra a COVID-19 exerce um papel importante de conscientização acerca da vacinação para o público-alvo do U-Report Brasil. Assim, jovens e adolescentes têm a oportunidade de obter informações com respaldo científico sobre as vacinas e, mais do que isso, podem atuar no combate às *fake news* relacionadas à vacinação e à pandemia da Covid-19.

Considerações finais

Este trabalho analisa brevemente a central de informações sobre vacinas contra a Covid-19, desenvolvida pelo U-Report Brasil, criado pela Organização das Nações Unidas (ONU) e executado pela Viração Educomunicação. A avaliação contempla a divulgação do lançamento pela página do projeto no Facebook e o atendimento realizado pelo robô Iure por meio do Messenger e do WhatsApp.

A navegação da autora do texto permitiu verificar o diálogo estabelecido com o chatbot, tendo como enfoque a seleção das opções: D - Como combater a desinformação?; F - Quero compartilhar essas informações; G - Quero reportar um boato que ouvi sobre as vacinas!. A escolha das opções oferecidas possibilitou identificar o estímulo à pesquisa da notícia em termos de fonte, meio de divulgação, imagem e data de publicação.

Juntamente com a questão da pesquisa, observou-se o impulso à atuação do jovem como sujeito crítico, capaz de avaliar um boato e identificar como proceder diante de uma *fake news*. Além disso, o programa permite que o usuário compartilhe os dados de acesso da central de informações e reporte um boato que ouviu sobre as vacinas.

A central de informações sobre vacinas contra a Covid-19 representa um projeto situado na interface da Comunicação e da Educação que oferece a oportunidade de jovens e adolescentes atuarem com autonomia e experimentarem o direito à expressão. Desse modo, o programa do U-Report Brasil dialoga com os preceitos de Costa e Romanini (2019) e Soares (2014), de que jovens e adolescentes podem atuar como cidadãos ativos no combate à desinformação.

REFERÊNCIAS

BATISTA, E. L. **Folha de S. Paulo**. Ter um vacinado em casa reduz o risco de os outros se infectarem, diz agência europeia. Disponível em:

<<https://www1.folha.uol.com.br/equilibrioesaude/2021/03/ter-um-vacinado-em-casa-reduz-o-risco-de-os-outros-se-infectarem-diz-agencia-europeia.shtml>>. Acesso em: 10 ago. 2021.

CABRAL, I. **Techtudo**. O que é chatbot? Entenda como funciona o robô que conversa com você, 2018. Disponível em: <<https://www.techtudo.com.br/noticias/2018/03/o-que-e-chatbot-entenda-como-funciona-o-robo-que-conversa-com-voce.ghtml>>. Acesso em: 09 ago. 2021.

COSTA, M. C. C.; ROMANINI, V. A educomunicação na batalha contra as fake news. **Comunicação & Educação**, [S. l.], v. 24, n. 2, p. 66-77, 2019. DOI: 10.11606/issn.2316-9125.v24i2p66-77. Disponível em: <<https://www.revistas.usp.br/comueduc/article/view/165125>>. Acesso em: 9 ago. 2021.

FACEBOOK U-REPORT BRASIL. Disponível em: <<https://www.facebook.com/ureport.brasil>>. Acesso em: 07 ago. 2021.

FRIAS FILHO, O. O que é falso sobre fake news. **Revista USP**, [S. l.], n. 116, p. 39-44, 2018. DOI: 10.11606/issn.2316-9036.v0i116p39-44. Disponível em: <<https://www.revistas.usp.br/revusp/article/view/146576>>. Acesso em: 9 ago. 2021.

G1. Brasil tem 563 mil mortes por Covid; média móvel fica abaixo de 1 mil pelo 8º dia. Disponível em: <<https://g1.globo.com/bemestar/coronavirus/noticia/2021/08/07/brasil-tem-563-mil-mortes-por-covid-media-movel-fica-abaixo-de-1-mil-pelo-8o-dia.ghtml>>. Acesso em: 09 ago. 2021.

SOARES, I. de O. Educomunicação e Educação Midiática: vertentes históricas de aproximação entre comunicação e educação. **Comunicação & Educação**, [S. l.], v. 19, n. 2, p. 15-26, 2014. DOI: 10.11606/issn.2316-9125.v19i2p15-26. Disponível em: <<https://www.revistas.usp.br/comueduc/article/view/72037>>. Acesso em: 9 ago. 2021.

STORY U-REPORT BRASIL. U-Report lança central de informações sobre as vacinas contra a COVID-19. Disponível em: <<https://www.ureportbrasil.org.br/story/775/>>. Acesso em: 07 ago. 2021.

UNICEF. Sobre. Disponível em: <<https://www.unicef.org/brazil/sobre-o-unicef>>. Acesso em: 07 ago. 2021.

U-REPORT BRASIL. Sobre. Disponível em: <<https://www.ureportbrasil.org.br/about/>>. Acesso em: 07 ago. 2021.

VIRAÇÃO. Sobre. Disponível em: <<https://viracao.org/quem-somos/>>. Acesso em: 07 ago. 2021.