



UNIVERSIDADE FEDERAL DO RIO GRANDE DO NORTE  
CENTRO DE CIÊNCIAS SOCIAIS APLICADAS  
PROGRAMA DE PÓS-GRADUAÇÃO EM GESTÃO DA INFORMAÇÃO E DO  
CONHECIMENTO

JOÃO HENRIQUE KOERIG

**O COMBATE À DESINFORMAÇÃO NO PROCESSO ELEITORAL BRASILEIRO:  
UMA ANÁLISE DA ATUAÇÃO DA JUSTIÇA ELEITORAL SOB A ÓTICA DA  
CONSTRUÇÃO DO CONHECIMENTO E DA MEDIAÇÃO DA INFORMAÇÃO**

NATAL  
2022

JOÃO HENRIQUE KOERIG

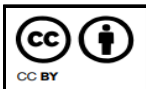
**O COMBATE À DESINFORMAÇÃO NO PROCESSO ELEITORAL BRASILEIRO:  
UMA ANÁLISE DA ATUAÇÃO DA JUSTIÇA ELEITORAL SOB A ÓTICA DA  
CONSTRUÇÃO DO CONHECIMENTO E DA MEDIAÇÃO DA INFORMAÇÃO**

Dissertação apresentada ao Programa de Mestrado Profissional em Gestão da Informação e do Conhecimento (PPGIC) da Universidade Federal do Rio Grande do Norte (UFRN), como requisito à obtenção do título de Mestre em Gestão da Informação e do Conhecimento.

Orientador: Prof. Dr. Pedro Alves  
Barbosa Neto

NATAL/RN

2022



Esta obra está licenciada com uma licença *Creative Commons* Atribuição 4.0 Internacional. Permite que outros distribuam, remixem, adaptem e desenvolvam seu trabalho, mesmo comercialmente, desde que creditem a você pela criação original. Link dessa licença: [creativecommons.org/licenses/by/4.0/legalcode](https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/legalcode)

Universidade Federal do Rio Grande do Norte - UFRN  
Sistema de Bibliotecas - SISBI  
Catalogação de Publicação na Fonte. UFRN - Biblioteca Setorial do Centro Ciências Sociais Aplicadas - CCSA

Koerig, João Henrique.

Combate à desinformação no processo eleitoral brasileiro: uma análise da atuação da justiça eleitoral sob a ótica da construção do conhecimento e da mediação da informação / João Henrique Koerig. - 2023.

134f.: il.

Dissertação (Mestrado Profissional em Gestão da Informação e do Conhecimento) – Universidade Federal do Rio Grande do Norte, Centro de Ciências Sociais Aplicadas, Programa de Pós-Graduação em Gestão da Informação e do Conhecimento, Natal, RN, 2022.

Orientador: Prof. Dr. Pedro Alves Barbosa Neto.

1. Gestão da Informação e do Conhecimento - Dissertação. 2. Desinformação - Dissertação. 3. Fake news. - Dissertação. 4. Processo eleitoral - Dissertação. 5. Mediação da informação - Dissertação. 6. Comportamento informacional - Dissertação. I. Barbosa Neto, Pedro Alves. II. Universidade Federal do Rio Grande do Norte. III. Título.

RN/UF/CCSA

CDU 005.94

JOÃO HENRIQUE KOERIG

**O COMBATE À DESINFORMAÇÃO NO PROCESSO ELEITORAL BRASILEIRO:  
UMA ANÁLISE DA ATUAÇÃO DA JUSTIÇA ELEITORAL SOB A ÓTICA DA  
CONSTRUÇÃO DO CONHECIMENTO E DA MEDIAÇÃO DA INFORMAÇÃO**

Dissertação apresentada ao Programa de Mestrado Profissional em Gestão da Informação e do Conhecimento (PPGIC) da Universidade Federal do Rio Grande do Norte (UFRN), como requisito à obtenção do título de Mestre em Gestão da Informação e do Conhecimento.

Aprovado em:

**BANCA EXAMINADORA**

---

Prof. Dr. Pedro Alves Barbosa Neto (Orientador)  
Universidade Federal do Rio Grande do Norte (UFRN)

---

Prof. Dr. Rodrigo Moreno Marques (Examinador externo)  
Universidade Federal de Minas Gerais (UFMG)

---

Prof. Dra. Gabrielle Francinne de Souza Carvalho Tanus (Examinador interno)  
Universidade Federal do Rio Grande do Norte (UFRN)

Em memória do meu avô, Ayres Koerig,  
professor e poeta, pelo incentivo à busca  
constante de novos conhecimentos.

## **AGRADECIMENTOS**

Aos meus pais, João Geraldo e Jussara, que, com seus exemplos, ensinam que sempre há tempo de desenvolver novas habilidades. À minha filha, Aline, que me motiva todos os dias a ser um pai melhor, um profissional melhor, um ser humano melhor. À minha esposa, Maria Clara, que vibra a cada nova conquista. Aos amigos, Klevisson Raniere e Paulinea Marise, os quais dedicaram parte dos seus tempos para me escutar, lerem meu anteprojeto e sugerirem caminhos para a melhoria do trabalho.

Ao meu orientador, Professor Dr. Pedro Alves Barbosa, que me incentivou a cursar uma de suas disciplinas na condição de aluno especial, o que foi crucial para que eu apresentasse uma proposta de pesquisa minimamente viável e embasada em referencial teórico correto. Obrigado por toda a orientação no curso desse processo de aprendizagem.

A todos os professores do Programa de Pós-graduação em Gestão da Informação e do Conhecimento da UFRN, em especial às professoras Gabrielle Tanus e Andrea Vasconcelos Carvalho, pelo carinho e cuidado com todos nós mestrandos.

À banca examinadora constituída pelos professores doutores, Rodrigo Moreno, pela clareza e sinceridade dos apontamentos e Gabrielle Tanus, pelas contribuições em prol da melhoria deste estudo.

Aos servidores do PPGIC, em especial Anthony Teixeira, pela disponibilidade e atenção a qualquer hora.

À bibliotecária, Shirley Carvalho, egressa do PPGIC, pelas dicas, ajustes, regulamentação, correções, enfim, por todo o assessoramento nessa caminhada.

Ao Tribunal Regional Eleitoral do RN (TRE/RN), por investir em minha capacitação e por todo o apoio e atenção dada a minha pesquisa.

Aos participantes deste estudo que disponibilizaram um pouco de tempo de suas atividades laborais para responder a esta investigação.

Aos meus colegas de turma, os quais guardarei na memória e no coração.

A Deus, por me abençoar com essa oportunidade.

Muito obrigado!

“A educação, sozinha, não faz as coisas todas, mas, sem ela, as coisas todas não podem ser feitas.”

Paulo Freire

## RESUMO

Para que o processo eleitoral se desenvolva de forma transparente, segura e eficaz, alguns pilares da democracia precisam ser preservados, como a liberdade de expressão, concebida como direito fundamental, que garante aos cidadãos a livre manifestação do pensamento. Com o advento da urna eletrônica, verificou-se um aumento expressivo da segurança do processo eleitoral, se comparado com o modelo anterior, baseado no voto em papel. Por outro lado, observa-se, atualmente, no contexto das eleições, um aumento também expressivo de informações falsas, tendenciosas e imprecisas, popularmente conhecidas como *Fake News*, que colocam em xeque não apenas os avanços tecnológicos no âmbito da justiça eleitoral, mas a democracia brasileira. Nessa perspectiva, diante da relevância dessa temática, a pesquisa tem como objetivo geral “mapear práticas de combate à desinformação da Justiça Eleitoral, apontando procedimentos a serem adotados pelo Tribunal Regional Eleitoral do Rio Grande do Norte, com foco na construção e comunicação do conhecimento voltados ao enfrentamento à desinformação.” Para atingir o objetivo geral, foram traçados os seguintes objetivos específicos: a) caracterizar a desinformação como ferramenta de desestabilização democrática; b) identificar as ações de mediação da informação praticadas pelos TREs brasileiros no combate à desinformação, a partir do Programa de Enfrentamento à Desinformação do TSE; c) analisar os níveis de conhecimento e confiança dos servidores do TRE/RN com relação às urnas eletrônicas e ao processo eleitoral brasileiro, traçando um diagnóstico do seu perfil informacional, para desenvolver canais para a criação e comunicação de conhecimento e d) propor ações educacionais de combate à desinformação voltadas aos servidores do TRE/RN, com foco na criação de conhecimento e na mediação da informação para o fortalecimento do processo eleitoral. Do ponto de vista metodológico, trata-se de uma pesquisa de natureza quali-quantitativa com objetivos exploratórios. Foram utilizadas como técnicas investigativas a pesquisa bibliográfica e a pesquisa documental para a construção do referencial teórico e o levantamento de dados nos sites dos TREs para análise de documentos de diferentes órgãos da JE. Como instrumentos de coleta de dados, foi desenvolvido questionário com perguntas abertas e fechadas junto aos servidores do TRE/RN. Os resultados demonstraram a necessidade de investir em capacitação para os servidores sobre o tema, bem como potencializar a criação de conteúdo

informativa de qualidade, que contribua para o combate à desinformação e o fortalecimento, não apenas do processo eleitoral, mas também da democracia brasileira. Quanto aos Tribunais Regionais, percebeu-se que estes atuam como mediadores da informação, priorizando a realização de eventos com a participação da sociedade. Tal característica é levada em consideração quando da proposta de intervenção no TRE/RN. A partir dos resultados da pesquisa e levantamento bibliográfico, foram elaborados indicadores para orientação de ações de combate à desinformação no âmbito do TRE/RN.

**Palavras-chave:** desinformação; democracia; processo eleitoral; construção de conhecimento; mediação informativa.

## ABSTRACT

For the electoral process to develop in a transparent, safe and effective manner, some pillars of democracy need to be preserved, such as freedom of expression, conceived as a fundamental right, which guarantees citizens the free expression of thought. With the advent of the electronic ballot box, there was a significant increase in the security of the electoral process, compared to the previous model, based on paper voting. On the other hand, currently, in the context of elections, there is also a significant increase in false, biased, inaccurate information, popularly known as Fake News, putting in check not only technological advances in the field of electoral justice, but Brazilian democracy. In this perspective, given the relevance of this theme, the research has the general objective of “mapping practices to combat disinformation of the Electoral Justice, pointing out procedures to be adopted by the Regional Electoral Court of Rio Grande do Norte, focusing on the construction and communication of knowledge aimed at combating misinformation.” To achieve the general objective, the following specific objectives were outlined: a) to characterize disinformation as a tool for democratic destabilization; b) identify the information mediation actions practiced by the Brazilian TRE's, in the fight against disinformation, based on the TSE's Program to Combat Disinformation; c) analyze the levels of knowledge and confidence of TRE/RN employees in relation to electronic ballot boxes and the Brazilian electoral process, outlining a diagnosis of their informational profile, aiming to develop channels for the creation and communication of knowledge and d) propose educational actions of combating disinformation aimed at TRE/RN employees, focusing on creating knowledge and mediating information to strengthen the electoral process. From the methodological point of view, this is a qualitative and quantitative research, with exploratory objectives. Bibliographic research and documentary research were used as research techniques for the construction of the theoretical framework, and data collection on the TRE's websites, for the analysis of documents from different JE bodies. As data collection instruments, a questionnaire with open and closed questions was developed with the TRE/RN servers. The results show that there is a need to invest in training for civil servants on the subject, as well as to enhance the creation of quality informational content, which contributes to the fight against disinformation and the strengthening not only of the electoral process, but of Brazilian democracy. As for the Regional Courts, it was noticed that they act as

information mediators, prioritizing the holding of events with the participation of society. This characteristic is taken into account when proposing an intervention in the TRE/RN. Based on the results of the research and bibliographic survey, indicators were prepared to guide actions to combat disinformation within the scope of TRE/RN.

**Keywords:** misinformation; democracy; electoral process; knowledge construction; informational mediation.

## LISTA DE QUADROS

|  |     |
|--|-----|
| <b>Quadro 1</b> – Medidas de combate à desinformação implementadas nas plataformas sociais .....           | 55  |
| <b>Quadro 2</b> – Análise de conteúdo realizada nos sites nos TREs .....                                   | 81  |
| <b>Quadro 3</b> – Análise de conteúdo realizada nos questionários aplicados aos servidores do TRE/RN ..... | 82  |
| <b>Quadro 4</b> – Síntese dos procedimentos metodológicos .....  | 82  |
| <b>Quadro 5</b> – Publicações relacionadas ao combate à desinformação .....                                | 86  |
| <b>Quadro 6</b> – Descrição das subcategorias de ações realizadas pelos TREs .....                         | 88  |
| <b>Quadro 7</b> – Sugestões de melhorias no combate à desinformação relacionada às urnas eletrônicas ..... | 109 |
| <b>Quadro 8</b> – Plano de ações para a proposta de intervenção baseada na ferramenta 5W2H .....           | 114 |

## LISTA DE FIGURAS

|   |    |
|---|----|
| <b>Figura 1</b> – Questão 16 do pré-teste.....  | 79 |
| <b>Figura 2</b> – Questão 17 do pré-teste.....  | 79 |
| <b>Figura 3</b> – Nuvem de palavras gerada pelos resultados da busca pelo termo “desinformação” nos sites dos TREs..... | 85 |

## LISTA DE GRÁFICOS

|   |     |
|---|-----|
| <b>Gráfico 1</b> – Faixa etária dos participantes .....   | 92  |
| <b>Gráfico 2</b> – Grau de instrução dos participantes .....  | 92  |
| <b>Gráfico 3</b> – Cargo ocupado na instituição .....   | 93  |
| <b>Gráfico 4</b> – Local de trabalho dos participantes .....  | 94  |
| <b>Gráfico 5</b> – Tempo de trabalho dos participantes.....   | 94  |
| <b>Gráfico 6</b> – Grau de confiança nas urnas eletrônicas.....   | 95  |
| <b>Gráfico 7</b> – Votação em urnas antigas / voto em papel.....  | 96  |
| <b>Gráfico 8</b> – Grau de confiança nos votos em papel.....  | 97  |
| <b>Gráfico 9</b> – Boletim de urna, zerésima e votação paralela .....   | 97  |
| <b>Gráfico 10</b> – Urnas auditáveis .....  | 98  |
| <b>Gráfico 11</b> – Impressão de votos.....   | 99  |
| <b>Gráfico 12</b> – Canais de informação .....  | 101 |
| <b>Gráfico 13</b> – Frequência de consulta às redes sociais .....   | 102 |
| <b>Gráfico 14</b> – Comportamento informacional relativo à atitude frente a notícia sobre urna eletrônica.....              | 103 |
| <b>Gráfico 15</b> – Comportamento informacional relativo à verificação da data da notícia .....                             | 104 |
| <b>Gráfico 16</b> – Comportamento informacional relativo à leitura completa das notícias .....                              | 104 |
| <b>Gráfico 17</b> – Comportamento informacional relativo à avaliação do título das notícias .....                           | 105 |
| <b>Gráfico 18</b> – Comportamento informacional relativo à leitura de notícias: busca por outras fontes de informação ..... | 106 |
| <b>Gráfico 19</b> – Moderação de conteúdo nas redes sociais.....  | 106 |
| <b>Gráfico 20</b> – Concordância quanto ao uso de mecanismos de moderação de conteúdo nas redes sociais.....                | 107 |
| <b>Gráfico 21</b> – Meios de combate à desinformação .....  | 108 |

## LISTA DE SIGLAS E ABREVIações

|        |   |
|--------|---|
| AC     | Acre  |
| AGEL   | Assessoria de Gestão Eleitoral                                  |
| AL     | Alagoas   |
| AM     | Amazonas  |
| AP     | Amapá   |
| Art.   | Artigo  |
| ASCOM  | Seção de Assessoria de Comunicação                              |
| BA     | Bahia   |
| BRAPCI | Base de Dados em Ciência da Informação                          |
| Brexit | Reino Unido da União Europeia                                   |
| BU     | Boletim de urna   |
| CE     | Ceará   |
| CF     | Constituição Federal  |
| CI     | Ciência da Informação   |
| CNT    | Confederação Nacional do Transporte                             |
| CPQD   | Centro de Pesquisa e Desenvolvimento em Telecomunicações        |
| DF     | Distrito Federal  |
| EJE    | Escola Judiciária Eleitoral                                     |
| EJERN  | Escola Judiciária Eleitoral do Rio Grande do Norte              |
| ES     | Espírito Santo  |
| FGV    | Fundação Getúlio Vargas   |
| GAPEJE | Gabinete de Apoio e Planejamento da Escola Judiciária Eleitoral |
| GC     | Gestão do Conhecimento  |
| GI     | Gestão da Informação  |
| GIC    | Gestão da Informação e do Conhecimento                          |
| GO     | Goiás   |
| IDEA   | International Institute for Democracy and Electoral Assistance  |
| IFCN   | <i>International Fact Checking Network</i>                      |
| IFLA   | <i>International Federation of Library Association</i>          |
| INPE   | Instituto Nacional de Pesquisas Espaciais                       |
| JE     | Justiça Eleitoral   |
| MA     | Maranhão  |

|        |   |
|--------|---|
| MG     | Minas Gerais  |
| MPF    | Ministério Público Federal                              |
| MS     | Mato Grosso do Sul                                      |
| MT     | Mato Grosso   |
| NBE    | Núcleo de Biblioteca e Editoração                       |
| NCAS   | Núcleo de Cidadania e Ações Sociais                     |
| NCEM   | Núcleo do Centro de Memória Professor Tarcísio Medeiros |
| NEAD   | Núcleo de Ensino à Distância                            |
| OEA    | Organização dos Estados Americanos                      |
| PA     | Pará  |
| PACD   | Plano Anual de Capacitação e Desenvolvimento            |
| PB     | Paraíba   |
| PE     | Pernambuco  |
| PF     | Polícia Federal   |
| PI     | Piauí   |
| PR     | Paraná  |
| RDV    | Registro Digital do Voto                                |
| RJ     | Rio de Janeiro  |
| RN     | Rio Grande do Norte                                     |
| RO     | Rondônia  |
| RR     | Roraima   |
| RS     | Rio Grande do Sul                                       |
| SAOF   | Secretaria de Administração, Orçamento e Finanças       |
| SC     | Santa Catarina  |
| SE     | Sergipe   |
| SJ     | Secretaria Judiciária                                   |
| SP     | São Paulo   |
| STI    | Secretaria de Tecnologia da Informação                  |
| STIE   | Secretaria de Tecnologia da Informação e Eleições       |
| TCU    | Tribunal de Contas da União                             |
| TO     | Tocantins   |
| TRE/RN | Tribunal Regional Eleitoral do Rio Grande do Norte      |
| TREs   | Tribunais Regionais Eleitorais                          |
| TSE    | Tribunal Superior Eleitoral                             |

## SUMÁRIO

|          |   |            |
|----------|---|------------|
| <b>1</b> | <b>INTRODUÇÃO</b>   | <b>17</b>  |
| <b>2</b> | <b>O PROCESSO ELEITORAL NO BRASIL</b>   | <b>27</b>  |
| 2.1      | O sistema de votação eletrônica no Brasil   | 31         |
| <b>3</b> | <b>A DESINFORMAÇÃO COMO FERRAMENTA DE USO POLÍTICO</b>  | <b>40</b>  |
| 3.1      | <i>Fake News</i> e eleições   | 48         |
| 3.2      | O Programa de Enfrentamento à Desinformação do TSE  | 52         |
| <b>4</b> | <b>GESTÃO DA INFORMAÇÃO E A CONSTRUÇÃO DO CONHECIMENTO</b>                                    | <b>59</b>  |
| 4.1      | A mediação informacional  | 65         |
| <b>5</b> | <b>METODOLOGIA</b>  | <b>73</b>  |
| 5.1      | Ambiente de pesquisa – TSE e TRE  | 73         |
| 5.2      | Caracterização da pesquisa  | 75         |
| 5.3      | Universo e amostra  | 76         |
| 5.4      | Coleta de dados   | 77         |
| 5.5      | Pré-teste   | 78         |
| 5.5      | Análise dos dados   | 80         |
| <b>6</b> | <b>ANÁLISE E INTERPRETAÇÃO DOS RESULTADOS</b>   | <b>84</b>  |
| 6.1      | Características e potencialidades das ações de combate à desinformação nos TREs brasileiros   | 84         |
| 6.2      | Questionário aplicado aos servidores do TRE/RN  | 91         |
| <b>7</b> | <b>PROPOSTA DE INTERVENÇÃO: DIRETRIZES PARA AÇÕES EDUCACIONAIS DE COMBATE À DESINFORMAÇÃO</b> | <b>111</b> |
| <b>8</b> | <b>CONSIDERAÇÕES FINAIS</b>   | <b>117</b> |
|          | REFERÊNCIAS   | 120        |
|          | APÊNDICE A - QUESTIONÁRIO APLICADO AOS SERVIDORES DO TRE/RN...                                | 131        |

## 1 INTRODUÇÃO

Em democracias representativas, como a brasileira, o processo eleitoral é o meio pelo qual a expressão de vontade do cidadão é manifestada, encontrando no sufrágio a principal ferramenta para o exercício de seu poder decisório. A escolha de políticos que melhor representem seus ideais se dá por meio desse importante processo democrático, em que a agenda escolhida pela parcela majoritária dos eleitores será, em tese, norteadora da atuação dos eleitos.

Para que o processo eleitoral se desenvolva de forma transparente, segura e eficaz, alguns pilares da democracia precisam ser preservados, como a liberdade de expressão, concebida como direito fundamental no contexto constitucional brasileiro, que garante aos cidadãos a livre manifestação do pensamento.

Ressalta-se que tal liberdade encontra limites impostos pela própria Constituição e por todo arcabouço legal que dela deriva. Em suma, garante a liberdade, desde que não se cometa infração legal. Pois, se assim o fizer, responderá na esfera administrativa, civil ou criminal.

Igualmente protegido pela Constituição Federal (CF), o direito à informação garante às pessoas o acesso a conteúdos informacionais de interesse individual e coletivo. Mas o que acontece quando a liberdade de expressão é usada para disseminar informações falsas? E quando esse processo corrompido se utiliza das facilidades tecnológicas para propagar a desinformação no país? É nesse contexto que o processo eleitoral brasileiro vem sofrendo ataques constantes sob a forma de desinformação, sobretudo, no ambiente das redes sociais.

Para exemplificar tal contexto, observam-se situações que envolvem a confiabilidade da urna eletrônica. Quando comparado ao modelo anterior, verifica-se que o formato eletrônico garante um aumento expressivo na segurança do processo eleitoral. Porém, no contexto das eleições, tem-se também um aumento expressivo de informações falsas, tendenciosas e imprecisas, popularmente conhecidas como *Fake News*, colocando em xeque não apenas os avanços tecnológicos no âmbito da justiça eleitoral, mas também a democracia brasileira.

Uma pesquisa realizada pela Fundação Getúlio Vargas (FGV), em 2020, investigou a circulação de conteúdos que incitam a crença na existência de fraude nas urnas e de manipulação eleitoral no Brasil, postados nas plataformas *Facebook* e *YouTube* entre os anos de 2014 e 2020. O estudo apresenta um histórico de

narrativas que alimentam os processos de desinformação sobre o sistema eleitoral do país.

A pesquisa afirma que “os dados analisados validam a afirmação de que as narrativas de desconfiança no sistema eleitoral, nesse período, estão associadas a um maior engajamento e recorrência em ambientes digitais.” (FGV, 2020, p. 25).

Soma-se a isso o fato de que, no Brasil, o próprio presidente do país, eleito em 2018, se ocupa em produzir e disseminar informações inverídicas sobre o sistema eleitoral, a ponto de o Tribunal Superior Eleitoral (TSE) determinar a exclusão de vídeo em que o Presidente da República faz críticas às urnas eletrônicas, levantando suspeitas infundadas sobre o seu funcionamento, numa clara tentativa de fragilizar a Justiça Eleitoral (BRASIL, 2018).

Ressalte-se que esse comportamento do líder maior da nação vem se repetindo desde o resultado das eleições de 2018 que o consagraram vencedor do pleito. Pesquisa realizada por Dourado (2020, p. 287), identificou “a partir de um corpus inicial de 346 histórias consideradas *fake news* [...], 57 histórias que [...] mostraram que Jair Bolsonaro foi o candidato beneficiado pela maior parte das histórias”.

Uma das mais recentes investidas contra o sistema eleitoral ocorreu em viagem oficial do Presidente da República à Rússia, à convite do presidente Vladimir Putin. Em transmissão pela internet, o presidente do Brasil novamente deu combustível à narrativa sobre uma suposta falta de segurança na apuração dos votos eletrônicos (AZEDO, 2022).

Toda essa discussão em torno das urnas eletrônicas, inflamada pelas redes sociais, levou os institutos de pesquisa a se debruçarem sobre a questão. Em julho de 2021, a Confederação Nacional do Transporte (CNT) pesquisou o nível de confiabilidade da população brasileira com o atual sistema eletrônico de votação. O resultado divulgado demonstra que 63,7% da população acredita que o modelo das urnas eletrônicas é transparente e seguro. Porém, um dado chama atenção para o fato de que mais da metade dos entrevistados - 58% - se manifestou a favor das urnas eletrônicas com impressão de voto. Isso revela a necessidade de aprimoramento comunicacional no âmbito da Justiça Eleitoral, uma vez que já há mecanismos que conferem auditabilidade à urna, bem como a todo o sistema eleitoral. Implementar a impressão no voto em papel seria retroceder em termos de garantia do sigilo do voto e interferência mínima no processo eletrônico (CNT, 2021).

Percebe-se que a discussão que envolve a impressão ou não do voto eletrônico é, na verdade, mais um efeito da desinformação que circula em torno do processo eleitoral brasileiro.

Todavia, essa problemática vai muito além do espectro eleitoral, é um fenômeno presente em todas as relações da sociedade, saúde, política, educação e trabalho. Um bom exemplo é a campanha desinformativa que se observou no contexto da recente pandemia de Covid-19, envolvendo supostos tratamentos profiláticos, origem do vírus, ineficácia de vacinas, número de óbitos, etc.

Segundo a Comissão Europeia (2018, *on-line*), a desinformação pode ser entendida como uma “informação comprovadamente falsa ou enganadora que é criada, apresentada e divulgada para obter vantagens econômicas ou para enganar deliberadamente o público, e que é suscetível de causar um prejuízo público”.

Trata-se de um fenômeno antigo que, no contexto informacional contemporâneo, encontra facilidades de propagação em razão do maior acesso das pessoas a conteúdos informativos na internet via aplicativos, *smartphones*, etc., bem como da maior interação entre usuários devido à facilidade de compartilhamento de informações.

No âmbito do TSE, as ações de combate à desinformação nas eleições brasileiras vêm se intensificando desde 2018. Como órgão central da justiça eleitoral no Brasil, valendo-se de sua posição hierárquica para orientar a atuação dos demais Tribunais Regionais da Justiça Eleitoral, lançou, em 30 de agosto de 2019, o “Programa de Enfrentamento à Desinformação”. A iniciativa tem como objetivo:

Enfrentar os efeitos negativos provocados pela desinformação à imagem e à credibilidade da Justiça Eleitoral, à realização das eleições e aos atores nelas envolvidos, por meio de ações de curto, médio e longo prazos, apoiadas em diversas áreas do conhecimento humano. (BRASIL, 2020b, p.4).

Tal iniciativa, primeiramente proposta com foco nas eleições de 2020, a partir de 2021 se tornou política institucional permanente do TSE, dada a relevância do tema desinformação no processo eleitoral.

Art. 1º Fica instituído o Programa Permanente de Enfrentamento à Desinformação no âmbito da Justiça Eleitoral, com a finalidade de enfrentar a desinformação relacionada à Justiça Eleitoral e aos seus integrantes, ao sistema eletrônico de votação, ao processo eleitoral em suas diferentes fases e aos atores nele envolvidos. (BRASIL, 2021d, *on-line*).

As ações a serem desenvolvidas pelo programa estão distribuídas em três eixos:

(...) (i) Informar, direcionado à disseminação de informação oficial, confiável e de qualidade; (ii) Capacitar, destinado à alfabetização midiática e à capacitação de toda a sociedade para compreender o fenômeno da desinformação e o funcionamento do processo eleitoral; e (iii) Responder, relacionado à identificação de casos de desinformação e à adoção de estratégias, tanto preventivas como repressivas, para a contenção de seus efeitos negativos. (BRASIL, 2022b, p.5).

Destaca-se o segundo eixo que, em sua descrição, estabelece sete ações a serem desenvolvidas pelos órgãos da Justiça Eleitoral, a saber:

[...] (i) capacitação para os públicos interno e externo sobre a desinformação, sobre a integridade das eleições brasileiras e sobre a fundamentalidade da Justiça Eleitoral como instituição garantidora da democracia; (ii) prevenção à saúde mental dos membros, servidores e colaboradores da Justiça Eleitoral que lidem diretamente com as ações de contenção da desinformação; (iii) capacitação do público interno e externo sobre o processo eleitoral, incluindo as funções por ele desempenhadas no contexto do estado democrático de Direito; (iv) campanhas de conscientização sobre a desinformação e ações de educação midiática e informacional para o público externo; (v) cooperação e ações para potencializar o alcance das iniciativas de alfabetização midiática e informacional de parceiros; (vi) interlocução com partidos políticos e federações partidárias para conscientizá-los sobre sua responsabilidade no âmbito do enfrentamento à desinformação; (vii) apoio a outras instituições públicas para implementação de ações de combate à desinformação. (BRASIL, 2022b, p.6).

Apesar dessa iniciativa do TSE, o que se observa no cotidiano do Tribunal Regional Eleitoral do Rio Grande do Norte (TRE/RN), órgão regional, é que, mesmo possuindo canais informacionais autônomos, com capilaridade suficiente para levar informação e conhecimento a todas as regiões do Estado do Rio Grande do Norte (RN), bem como quadro técnico qualificado, deles pouco se utiliza quando se trata de combate à desinformação no processo eleitoral.

A partir dessa constatação, advinda da observação cotidiana, dá-se o ponto de partida da presente pesquisa. O fato de ser servidor do TRE/RN e, portanto, conhecedor do potencial informacional da instituição, seja pela estrutura física e tecnológica que possui, seja pelo capital intelectual, instigou o autor desta pesquisa a estudar o fenômeno da desinformação com vistas ao fortalecimento do órgão

enquanto criador e disseminador de informação e conhecimento sólidos pertinentes à matéria estudada.

O TRE/RN possui uma Seção de Assessoria de Comunicação (ASCOM) que é responsável pela propositura de toda a política de comunicação do órgão e pela intermediação da relação do TRE/RN com os veículos de comunicação em geral. No escopo de suas atribuições está a divulgação de ações sociais, o que, para o contexto do enfrentamento à desinformação, visualiza-se o uso de seus canais comunicativos (Internet e Intranet) para compartilhar o conteúdo que se pretende extrair da presente pesquisa.

Além da ASCOM, o TRE/RN possui uma Escola Judiciária Eleitoral (EJE) que, além das atribuições relativas à capacitação de servidores e magistrados, também é responsável pela promoção de ações de interesse público, como ações de cidadania e valorização do voto, por exemplo. É mais um canal comunicativo que pode ser acionado ao final da presente pesquisa, quando da proposta de intervenção na instituição.

Nesse sentido, esta pesquisa está inserida no contexto da temática: “Desinformação e seus impactos negativos no processo eleitoral”. Para isso, surgiu o seguinte problema de pesquisa: Como os Tribunais Regionais Eleitorais vêm enfrentando o problema da desinformação e, em particular, como o TRE/RN pode contribuir para fortalecer o processo eleitoral?

Assim, é importante analisar se há convergência de ações entre o órgão superior e o regional, além de buscar a potencialização deste como expoente local de conteúdo informacional de qualidade, de modo a contribuir para o combate à desinformação e o fortalecimento não apenas do processo eleitoral, mas também da democracia brasileira.

Ademais, é importante investigar o nível de conhecimento dos servidores do TRE/RN com relação ao processo eleitoral, para que as informações produzidas internamente possam contribuir no combate à desinformação.

Esse entendimento leva ao pressuposto de que, para que o TRE/RN se torne um expoente do combate à desinformação no processo eleitoral, é necessário implementar ações voltadas ao enfrentamento à desinformação que viabilizem a construção de conhecimento interno sólido, transformando-se em informação educativa ao público externo - os eleitores.

Com efeito, o objetivo geral é mapear práticas de combate à desinformação da Justiça Eleitoral, apontando procedimentos a serem adotados pelo Tribunal Regional Eleitoral do Rio Grande do Norte, com foco na construção e comunicação do conhecimento voltados ao enfrentamento à desinformação.

Para atingir o objetivo geral, foram traçados os seguintes objetivos específicos:

- caracterizar a desinformação como ferramenta de desestabilização democrática;
- identificar as ações de mediação da informação praticadas pelos Tribunais Regionais Eleitorais (TREs) brasileiros, no combate à desinformação, tendo como parâmetro o Programa de Enfrentamento à Desinformação do TSE;
- analisar os níveis de conhecimento e confiança dos servidores do TRE/RN com relação às urnas eletrônicas e ao processo eleitoral brasileiro, traçando um diagnóstico do seu perfil informacional, especialmente quanto à criação e comunicação de conhecimento;
- propor ações educacionais de combate à desinformação voltadas aos servidores do TRE/RN, com foco na criação de conhecimento e na mediação da informação para o fortalecimento do processo eleitoral.

No que concerne às justificativas da pesquisa, importante ressaltar que o artigo 5º da Constituição Federal do Brasil traz uma série de garantias individuais e coletivas, dentre as quais asseguram as liberdades de expressão, informação e imprensa. É, portanto, dever do Estado garantir ao cidadão, além do amplo acesso à informação, sua inclusão no debate público de forma livre e irrestrita.

Todavia, o que se observa no contexto atual de disseminação massiva de desinformação é a interferência no consciente coletivo.

Se de um lado o Estado garante os meios de acesso à informação e permite que as pessoas se manifestem livremente, de outro lado, esses canais facilitam a propagação de desinformação e interferem nos processos de escolha do indivíduo.

Destaca-se que os prejuízos causados ao processo eleitoral, apesar de parecerem óbvios, são, na verdade, de difícil aferição, uma vez que a ampla participação popular lhe dá contornos de normalidade.

Assim, é crucial nos debruçarmos cada vez mais sobre essa forma contemporânea de ameaça à democracia, a desinformação, pois o impacto social de sua prática tem reflexos em diferentes áreas.

Nesse sentido, o presente estudo tem como justificativa social a necessidade de preservação da democracia, ao considerar-se a desinformação como uma ferramenta poderosa de desestabilização democrática que precisa ser combatida. Ademais, a pesquisa está inserida no âmbito do Poder Judiciário nacional, com potencial contribuição à democracia e fomento à cidadania ao atuar junto à parcela considerável da população - os eleitores.

E foi essa uma das razões que levou o TSE a se mobilizar após a verificação do aumento expressivo de desinformação durante as eleições de 2018. Ao lançar o Programa de Enfrentamento à Desinformação em 2019, o Tribunal voltou-se com vigor

ao combate à desinformação contra o Processo Eleitoral, isto é, à desinformação que afeta (i) o processo eleitoral em suas diferentes fases, desde o registro de candidaturas até a diplomação dos eleitos; (ii) o funcionamento da urna eletrônica e os demais aspectos do processo eletrônico de votação; (iii) a Justiça Eleitoral, seus membros, servidores e demais colaboradores; (iv) a segurança sanitária do processo eleitoral no contexto da pandemia da Covid-19; e (v) outros atos relativos à organização e à realização das eleições [...], [apresentando seis eixos programáticos:] (BRASIL, 2020b, p.7).

1. Organização interna: visa à integração e coordenação entre os níveis e as áreas que compõem a Justiça Eleitoral, com a definição das respectivas atribuições, de modo a assegurar uma atuação harmônica entre eles;
2. Alfabetização midiática e informacional: visa à capacitação voltada à identificação e checagem de desinformação e à compreensão sobre o processo eleitoral (funcionamento e segurança das urnas eletrônicas, situações de anulação de votos e eleições etc.);
3. Contenção da desinformação: visa à adoção de medidas concretas voltadas a desestimular práticas de desinformação, incluindo comportamentos inautênticos, uso de identidade falsa e outras fraudes no acesso à informação dos cidadãos;
4. Identificação e checagem de desinformação: visa à ampliação e ao aperfeiçoamento de métodos de identificação de práticas de desinformação e sua checagem.
5. Aperfeiçoamento do ordenamento jurídico: visa a estimular a revisão e o aperfeiçoamento do ordenamento jurídico existente sobre a desinformação; e
6. Aperfeiçoamento de recursos tecnológicos: visa a estimular o desenvolvimento e o aperfeiçoamento de recursos de tecnologia da informação e das comunicações utilizados na identificação de desinformação e divulgação de contrainformação. (BRASIL, 2020b, p. 4).

A constante preocupação com a transparência e segurança do processo eleitoral tem sido a tônica da atuação da justiça eleitoral. Em recente participação

em evento internacional realizado em Lima, Peru, o então presidente do TSE, Ministro Luís Roberto Barroso, declarou:

A internet trouxe uma comunicação mais fácil para o mundo todo [...], além de democratizar o acesso à informação e a possibilidade de nos expressarmos em espaços públicos. Contudo, há elementos que precisam ser enfrentados pela sociedade e pelo estado, como o problema das campanhas de desinformação, de mentiras, de meias-verdades e de ódio, que contaminam e comprometem a democracia. Continuamos nos preparando para enfrentar as *fake News* nas Eleições de 2022. Vivemos aqui, assim como vocês, no Peru, uma grande polarização, com populismos, extremismos e o temor permanente do autoritarismo que nos assombra na América Latina. Mas temos resistido. (BRASIL, 2021b, *online*).

A iniciativa do TSE tem como objetivo restaurar a confiança da população não apenas no processo eleitoral, mas também nas instituições democráticas em geral, uma vez que o cidadão mal informado se expõe de maneira vulnerável às influências externas, prejudicando sua capacidade de discernimento e julgamento no ambiente democrático.

Dos pontos de vista pessoal e profissional, enquanto servidor público do quadro do TRE/RN, vislumbra-se através deste trabalho a possibilidade de somar esforços no combate à desinformação no processo eleitoral, buscando compartilhar com colegas de trabalho o conhecimento acadêmico adquirido no programa de mestrado.

De ordem científica, a presente pesquisa contribui para o estudo da temática da desinformação, no âmbito da Ciência da Informação, uma vez que, nos últimos anos, com o avanço das tecnologias digitais de informação e comunicação, este fenômeno vem crescendo exponencialmente e ganhando relevância no debate acerca da informação e do conhecimento. Em 02 de dezembro de 2021, foi realizada uma pesquisa bibliográfica para identificar a ocorrência de publicações sobre a temática em tela, nos últimos cinco anos. O levantamento foi realizado na Base de Dados em Ciência da Informação (BRAPCI), bem como no Portal de Periódico da Capes.

Além do intervalo temporal pré-estabelecido, de 2017 a 2021, os termos utilizados para realizar a pesquisa na BRAPCI foram: “desinformação” (131 ocorrências), “*Fake News*” (116 ocorrências) e “*disinformation*” (64 ocorrências). No Portal de Periódico da Capes, utilizando os termos “desinformação” *and* “ciência da informação”, foram recuperadas 131 ocorrências, considerando as seguintes

estratégias de busca: documentos publicados no intervalo de 2017 a 2021, sendo eles periódicos revisados por pares. Os mesmos critérios foram usados para os termos “*disinformation*” and “*information science*”, sendo 699 resultados recuperados.

Baseando-se no levantamento bibliográfico realizado, é possível inferir que estudos sobre essa temática ainda são bastante incipientes, porém, vêm crescendo à medida que se compreende a importância que a produção científica sobre o fenômeno da desinformação representa para a Ciência da Informação (CI).

Em artigo intitulado “Competência em informação e desinformação: critérios de avaliação do conteúdo das fontes de informação”, a autora Marianna Zattar (2017, p. 285), “apresenta as principais estratégias para avaliação dos conteúdos das fontes de informação”, “[...] indicando as principais estratégias elencadas no campo de estudos da informação para avaliação de fontes de informação a partir da perspectiva da competência em informação.” (ZATTAR, 2017, p. 289).

O estudo chama a atenção para a análise de aspectos intrínsecos, como o conteúdo da informação e o contexto,

[...] especialmente por causa do excesso de informações disponíveis e do crescimento de produção e compartilhamento de desinformações. Dentre os critérios apresentados, destacam-se aqueles relacionados à autoridade, à atualidade e à precisão (ZATTAR, 2017, p. 290).

A autora conclui que, em um ambiente de aprendizagem continuada, o indivíduo precisa compreender os critérios de avaliação de fontes de informação para a web, a fim de torná-lo apto a praticar a competência em informação.

A American Library Association (2008) definiu a competência em informação como um conjunto de habilidades que exigem que as pessoas reconheçam quando as informações são necessárias e tenham a capacidade de localizar, avaliar e usar efetivamente as informações necessárias. (BELLUZZO, 2020, p. 2).

Corroborando Zattar (2017), em estudo intitulado “A competência crítica em informação como resistência: uma análise sobre o uso da informação na atualidade”, Brisola e Romeiro (2018, p. 68) reforçam que, “[...] para resistir à desinformação, *fake news* e boatos, bem como promover um cidadão que, diante da enxurrada de informações, consiga selecionar criticamente aquelas que são importantes para si, faz-se necessário ao indivíduo o desenvolvimento de habilidades relacionadas às

competências em informação”.

No atual cenário, em que a base da sociedade é composta por informação, conhecimento e tecnologia, é importante desenvolver noções básicas de competência em informação. Portanto, é salutar saber avaliar e selecionar fontes de informação relevantes ao enfrentamento à desinformação. Apesar de contextualizar a temática competência em informação, não é foco desta pesquisa aprofundar sobre o assunto. Porém, a compreensão da definição se faz importante para o entendimento da temática que envolve a desinformação.

No que diz respeito à organização deste trabalho, tem-se que, além desta introdução, a dissertação está estruturada em mais 6 capítulos. No capítulo 2, é traçada uma linha do tempo do processo eleitoral brasileiro, tendo como marco temporal as constituições brasileiras e seus impactos na vida do eleitor. O capítulo 3 discute a desinformação como ferramenta de uso político, com destaque para o surgimento e popularização do termo *fake news*, além de trazer à discussão o advento do Programa de Enfrentamento à Desinformação, do Tribunal Superior Eleitoral. O capítulo 4 arrola conceitos e atributos da Mediação Informacional. No capítulo 5, é apresentada a metodologia utilizada. No capítulo 6, são apresentados os resultados da pesquisa e, por fim, são elencadas as referências que serviram para embasar a fundamentação desse estudo.

## 2 O PROCESSO ELEITORAL NO BRASIL

A história do Brasil é repleta de acontecimentos que marcaram o percurso evolutivo do processo eleitoral, alternando momentos de conquistas e retrocessos democráticos que refletem a sociedade brasileira e seus dilemas de poder. O processo de escolha de seus governantes, ao longo da história, retrata de maneira didática a luta entre o povo e a elite dominante.

Os colonizadores quando aqui chegaram, seguindo suas tradições portuguesas, realizaram diversas votações para escolhem quem governaria as vilas e cidades que eram fundadas, de modo que “a primeira eleição de que se tem notícia definiu os membros do Conselho Municipal da Vila de São Vicente – atual São Paulo – em 1532 e ocorreu conforme as determinações das Ordenações do Reino (conjunto de Leis Portuguesas).” (CAJADO; DORNELLES; PEREIRA, 2014, p.12).

No sentido de contextualizar o processo eleitoral brasileiro, no âmbito desta pesquisa, escolheu-se o percurso histórico da carta maior de nosso ordenamento jurídico, a Constituição Federal. Assim, como ponto de partida, a Constituição de 1824, a primeira constituição brasileira, outorgada pelo então Imperador Dom Pedro I, dividia o Estado em 4 Poderes Constituídos, a saber: executivo, legislativo, judiciário e moderador. Este último poder conferia ao monarca a prerrogativa de subjugar e, hierarquicamente, se sobrepor aos demais (SILVA, [2021a]).

Se por um lado a sociedade se sentia melhor representada em razão da quadripartição de poderes teoricamente iguais, por outro, o poder moderador continuava concentrando o destino da nação nas mãos do imperador. O mesmo texto constitucional determinava a realização de eleições para a escolha de representantes dos poderes executivo e legislativo. Estava, portanto, inaugurado o processo eleitoral no Brasil. (SILVA, [2021a]).

Marcada por restrições à população, no tocante ao direito de escolha de seus representantes, a Constituição de 1824 estabeleceu que o direito ao voto fosse apenas para homens com idade mínima de 25 anos, casados, clérigos, militares e bacharéis. Instituiu, ainda, o voto censitário, pelo qual apenas eleitores com comprovada renda mínima anual, proveniente do trabalho ou terras, poderiam exercer tal direito (SILVA, [2021a]).

Com todas as contradições existentes na carta, apontada por historiadores como instrumento político exclusivo das elites - uma vez que a maior parte da população era excluída do processo - a Constituição de 1824 representou um marco eleitoral por permitir, ainda que de forma restrita, a participação popular no processo de escolha de seus representantes (SILVA, [2021a]).

A Constituição de 1891, a primeira da República, foi inspirada na constituição estadunidense e vigorou até a revolução de 1930. Com a proclamação da república, a Carta Magna consubstanciou avanços civilizatórios em diversas áreas, a exemplo do estabelecimento do Brasil como estado laico, conferindo ao povo liberdade de culto de todas as religiões em território nacional (SILVA, [2021b]).

Tratando-se de repartição de poderes, a Constituição de 1891 assegurou maior autonomia aos estados membros, em contraponto à carta anterior, bem como estabeleceu a figura do presidente da república, eleito pelo voto direto para mandato de 4 anos (SILVA, [2021b]).

Inaugurou-se a tripartição dos Poderes (executivo, judiciário e legislativo), ratificando a mudança da forma de governo, de monarquia para república e determinou-se o sistema de governo como presidencialista, bem como a forma de estado federativa (SILVA, [2021b]).

No tocante ao processo eleitoral, a Carta de 1891 extinguiu o voto censitário e instalou o voto universal para homens a partir de 21 anos. Apesar do avanço civilizatório com o fim da restrição ao voto pela renda do eleitor, o direito de escolha ainda era negado a mulheres, mendigos, analfabetos, religiosos que faziam votos de obediência e militares de baixa patente (SILVA, [2021b]).

Outra característica emblemática desse período é o voto aberto e não secreto. Isso facilitava a manipulação dos eleitores, sobretudo os de baixa renda, por seus patrões, favorecendo a permanência de grupos elitistas no poder. Nascia, portanto, a figura do “voto de cabresto” (SILVA, [2021b]).

Como dito, a Constituição de 1891 vigorou até a Revolução de 1930, ano que marcou o fim da chamada República Velha. Naquele ano, instalou-se no país um governo provisório liderado por Getúlio Vargas que, apoiado pelo exército, tomou o poder após o resultado fraudulento das eleições. Coube ao governo de Vargas a desintegração da estrutura política oligárquica que dominava o país. Como ensinam as historiadoras Lilia Schawarcz e Heloisa Starling, na obra *Brasil: uma biografia*:

Vargas não pretendia pôr em risco sua própria conquista. Estava claro que, se promovesse eleições, as elites regionais, cujas estruturas de mando na esfera estadual permaneciam intactas, venceriam. Para institucionalizar a nova ordem, seria preciso transformar o sistema político e consolidar um amplo programa de reformas sociais, administrativas e políticas. O projeto era ambicioso, não podia ser executado da noite para o dia, mas nem o próprio Távora<sup>1</sup> poderia prever que a ditadura que defendia, em 1930, se estenderia por quinze longos anos, com um breve interregno constitucional de 1934 a 1937 (SCHAWRCZ; STARLING, 2015, p.360).

Destaca-se que durante o período Vargas deu-se o registro da primeira participação feminina no processo eleitoral:

Celina Guimarães Viana (Natal, 15 de novembro de 1890 - Belo Horizonte, 11 de julho de 1972) foi uma professora brasileira e primeira eleitora de que se tem registro oficial e inequívoco, no Brasil, ao votar em 5 de abril de 1928 na cidade de Mossoró, no interior do Rio Grande do Norte.

<https://revistagalileu.globo.com/Sociedade/Historia/noticia/2018/08/esta-foi-primeira-mulher-se-registrar-como-eleitora-no-brasil.html>

Apesar da imposição de poder pela força, característica das ditaduras, o governo provisório de Vargas foi responsável por um marco no processo eleitoral brasileiro: a criação do Código Eleitoral em 1932.

Dentro das inovações consagradas pelo Código Eleitoral de 1932, destaca-se a criação da Justiça Eleitoral, a possibilidade do voto feminino, a representação proporcional, o voto secreto e um pequeno elenco das inelegibilidades. A passos largos, o Brasil caminha para o ideal democrático almejado, com maior participação política dos cidadãos brasileiros e o estabelecimento de mandato presidencial por 4 anos. (MONTESCHIO, 2019, p.193).

No mesmo ano, foi criado o Tribunal Superior de Justiça Eleitoral, através do Decreto nº 21.076/1932, instituição que correspondia ao que hoje representa o Tribunal Superior Eleitoral (TSE). A instalação do Tribunal representou a criação da própria Justiça Eleitoral brasileira.

Em 1934, dois anos após a entrada em vigor do Código Eleitoral, a Constituição brasileira da chamada “Segunda República”, influenciada pela Constituição Alemã de Weimar, de 1919, passou a estabelecer o voto universal,

---

<sup>1</sup> Juarez do Nascimento Fernandes Távora, militar e político cearense, integrou e organizou no Nordeste, o movimento para depor Washington Luís em favor de Getúlio Vargas, que governou o país de 1930 a 1945. (BARBOSA, 2018, *on-line*).

secreto e obrigatório a todos os alfabetizados maiores de 18 anos, além de conferir às mulheres o direito ao voto (BRASIL, 2014).

No ano seguinte, a Lei nº 48, de 4 de maio de 1935, reformou o Código Eleitoral de 1932. As mudanças mais importantes foram: a redução da idade mínima para votar de 21 para 18 anos (o que já era previsto no texto constitucional de 1934), a obrigatoriedade de voto das mulheres que exerciam função pública remunerada e a limitação à candidatura avulsa: só podia se candidatar sem partido político quem registrasse sua candidatura mediante requerimento de um número mínimo de eleitores (BRASIL, 2014).

Esse Código Eleitoral nunca foi aplicado, “em função da interrupção da ordem democrática, em 1937, com o golpe do Estado Novo.” (CAJADO; DORNELLES; PEREIRA, 2014, p. 39), ocasião em que Getúlio Vargas anunciou a “Nova Ordem” do país, outorgando nova Constituição brasileira, conhecida como “a polaca”. Dentre outras determinações, extinguiu a Justiça Eleitoral, aboliu os partidos políticos existentes há época, suspendeu eleições livres e estabeleceu eleições indiretas para presidente com mandato de 6 anos (CARDOSO, [2021]).

Durante o período de 1937 a 1945, conhecido como “Estado Novo”, o Brasil ficou sem eleições. As casas legislativas foram dissolvidas e uma ditadura instalada, com a designação de interventores nos estados membros. Um retrocesso não apenas do processo eleitoral, mas civilizatório (CARDOSO, [2021]).

Em 1945, sob forte pressão, Getúlio Vargas anuncia eleições gerais, porém é deposto no mesmo ano, assumindo a presidência José Linhares, presidente do Supremo Tribunal Federal. Em 1946, as eleições foram realizadas e nova Constituição foi promulgada, marcando o fim do Estado Novo. Considerada como um marco democrático, a nova Constituição reestabeleceu a Justiça Eleitoral como órgão do poder judiciário e vigorou até o regime militar instalado em 1964, que suspendeu a Constituição de 1946 por Ato Institucional e, em seguida, a substituiu pela Constituição outorgada de 1967 (SILVA, [2021c]).

Após 21 anos de ditadura no país, marcada por uma brutal restrição de direitos civis e políticos, sob forte pressão popular, o Brasil reestabeleceu sua democracia e promulgou a Constituição Federal de 1988, vigente até hoje (SILVA, [2021d]).

Consagrando o regime federativo, a separação de Poderes, os direitos e garantias individuais e o voto direto, secreto, universal e periódico, a CF de 1988 é

considerada umas das mais modernas entre os países democráticos. Norteando de forma extensiva a atuação do Estado, o texto abarca, ainda, a proteção ao meio ambiente, à família, aos direitos humanos, à cultura, educação, saúde, entre outras garantias (SILVA, [2021d]).

Nota-se que, durante o percurso histórico aqui desenvolvido, os destinos da nação, sob o ponto de vista do eleitor, foram a ele negados, ampliados, restritos e/ou restabelecidos, a depender do período estudado. O que se observa desse processo evolutivo que permeia o direito ao voto no Brasil é o permanente conflito de interesses entre as elites dominantes do país e seu povo.

Assim, este capítulo buscou descrever o processo evolutivo do direito ao voto no Brasil, tomando como base as Constituições Brasileiras, e ressaltar conquistas e retrocessos da sociedade.

Na próxima seção, será discutido o processo eletrônico de votação brasileiro, com ênfase naquela a qual se direcionam a maioria dos conteúdos de desinformação: a urna eletrônica.

## **2.1 O sistema de votação eletrônica no Brasil**

O processo eleitoral no Brasil, em um sentido mais amplo, diz respeito às fases organizativas das eleições, compreendendo também um breve período posterior. É organizado pela Justiça Eleitoral (JE), em nível municipal, estadual e federal. Na esfera federal, a JE possui como órgão máximo o Tribunal Superior Eleitoral (TSE), com sede em Brasília. Em cada estado da Federação e no Distrito Federal há um Tribunal Regional Eleitoral (TRE), bem como juízes e juntas eleitorais (BRASIL, [2020a], *on-line*).

No centro de todos esses atores encontra-se a estrela principal - a urna eletrônica. Usada pela primeira vez nas eleições municipais de 1996, ocasião em que quase um terço da população votou eletronicamente, foi só a partir do ano 2000 que o pleito eletrônico passou a cobrir a totalidade do território nacional.

Desde o início de sua implantação até os dias atuais, a urna eletrônica passou por diversos aperfeiçoamentos tecnológicos para garantir aos brasileiros um processo de votação transparente, ágil e seguro. Desenvolvida pela Justiça Eleitoral em parceria com outras instituições como o Instituto Nacional de Pesquisas Espaciais (INPE), Forças Armadas e o Centro de Pesquisa e Desenvolvimento em

Telecomunicações (CPQD), a urna eletrônica é considerada hoje um dos aparelhos mais seguros utilizados nos processos de votação.

É o que diz, por exemplo, a Organização dos Estados Americanos (OEA), entidade que acompanha de forma independente e imparcial os processos eletivos em diversos países.

A elaboração e implementação da tecnologia nos processos eleitorais brasileiros é parte das conquistas do TSE. A urna eletrônica forneceu uma solução universal levando em conta o tamanho do eleitorado e as dimensões dos processos eleitorais no país. (OEA, [2019], p. 40).

Nas últimas eleições gerais brasileiras (2018), a missão relatou o acompanhamento da instalação de urnas eletrônicas e da votação, assegurando que ocorreram “tranquilamente e dentro do prazo”.

‘Em nenhuma das 390 seções observadas pela missão foram registrados problemas com a eletrônica.’ [...] ‘Não encontramos nas mesas que observamos, e foi uma amostra ampla, e nas reuniões que tivemos com atores chaves, nenhum dado verificável que possa fazer supor que erros em uma escala que possa ter alterado o resultado eleitoral’, avaliou a chefe da missão, Laura Chinchilla’. (VALENTE, 2018, *on-line*).

Com efeito, a partir da utilização das urnas eletrônicas, somada à informatização da Justiça Eleitoral, foram eliminados vários tipos de fraudes, inconsistências e erros humanos frequentemente identificados no antigo processo de votação.

Outro ponto importante a ser considerado na votação eletrônica é a noção de transparência e responsabilidade que, no contexto das eleições brasileiras, não se refere exclusivamente à urna eletrônica, mas a todo o processo eleitoral. A atuação da Justiça Eleitoral, dos partidos e dos órgãos de fiscalização deve ser permeada por esses dois fatores.

Saldanha e Silva (2020) realizaram um estudo intitulado: “Transparência e *accountability* de algoritmos governamentais: o caso do sistema eletrônico de votação brasileiro”. O objetivo da pesquisa era identificar as características de transparência e *accountability* do sistema eletrônico de votação brasileiro.

Dentre as conclusões, constataram que “No caso do sistema eletrônico de votação, enfocou-se *accountability* na perspectiva da prestação de contas

governamental e para a responsabilização de agentes públicos, a fim de fortalecer a confiança no processo eleitoral.” (SALDANHA; SILVA, 2020, p. 709).

Ressaltam, ainda, a participação da OEA nas eleições de 2018, que

[...] destacou o profissionalismo e a perícia técnica com que se organizou o processo eleitoral, proporcionando à cidadania informação oficial de maneira rápida e contribuindo para a certeza do processo (CHINCHILLA, 2018a). A missão reconheceu a eficiência, segurança e transparência do sistema de votação eletrônico brasileiro, realizando recomendações para seu aprimoramento (CHINCHILLA, 2018b). (SALDANHA; SILVA, 2020, p.709).

A busca pela segurança do processo de votação eletrônica foi um dos motivos para o surgimento da urna eletrônica. Durante seu processo de criação foram estabelecidas oito diretrizes, a saber:

- Solução universal: registro do voto pelo número do candidato ou do partido.
- Aderência à legislação vigente: máquina criada com possibilidade de evolução para garantir que mudanças na legislação eleitoral não exigissem alterações na urna eletrônica.
- Processo amigável: equipamento de fácil utilização pelo eleitor, com a visualização do candidato, na tela de dados, antes da confirmação do voto.
- Custo reduzido: projeto economicamente viável, em função do elevado número de seções eleitorais.
- Perenidade: possibilidade de uso em várias eleições, diminuindo o custo do voto.
- Segurança: eliminação da possibilidade de fraude no registro do voto e na apuração do resultado.
- Facilidade na logística: urna pequena, robusta, de peso reduzido, de fácil armazenamento e transporte.
- Autonomia: uso de bateria nos locais onde não há energia elétrica. (BRASIL, 2016, p. 17).

No que diz respeito à segurança do processo de votação, a urna eletrônica simboliza ou, pelo menos deveria simbolizar, a confiança da população nas eleições. São inúmeros (mais de 90) os sistemas eleitorais de segurança nela embutidos que, na prática, representam barreiras físicas e digitais sequenciadas, que tornam a fraude nas eleições altamente improvável e identificam facilmente qualquer tentativa de violação.

No tocante à urna eletrônica, sob os aspectos relacionados à Segurança da Informação, o TSE explica:

[...] a urna eletrônica utiliza o que há de mais moderno quanto às tecnologias de criptografia, assinatura digital e resumo digital. Toda essa tecnologia é utilizada pelo hardware e pelo software da urna eletrônica para criar uma cadeia de confiança, garantindo que somente o software desenvolvido pelo Tribunal Superior Eleitoral (TSE), gerado durante a cerimônia de lacração dos sistemas eleitorais, possa ser executado nas urnas eletrônicas devidamente certificadas pela Justiça Eleitoral. Qualquer tentativa de executar software não autorizado na urna eletrônica resultará no bloqueio do seu funcionamento. De igual modo, tentativas de executar o software oficial num hardware não certificado implicam cancelamento da execução do aplicativo. Toda essa tecnologia tem sido exercitada durante os Testes Públicos de Segurança<sup>2</sup>, o que tem permitido ao TSE tornar esses mecanismos cada vez mais seguros. Para todo o conjunto de software produzido durante a cerimônia de lacração dos sistemas eleitorais, são gerados assinaturas e resumos digitais. Caso haja qualquer suspeição quanto à autenticidade do software da urna eletrônica, as assinaturas digitais e os resumos digitais podem ser conferidos e validados, tanto por aplicativos desenvolvidos pelo TSE quanto por software desenvolvido pelos partidos políticos, pelo Ministério Público, pela Ordem dos Advogados do Brasil ou por outras entidades. Além disso, todos os dados que alimentam a urna eletrônica assim como todos os resultados produzidos são protegidos por assinatura digital. Não é possível modificar os dados de candidatos e de eleitores presentes na urna, por exemplo. Da mesma forma, não é possível modificar o resultado da votação contido no BU<sup>3</sup>, o registro das operações feitas pelo software (log) e o arquivo de Registro Digital do Voto (RDV)<sup>4</sup>, dentre outros arquivos produzidos pela urna, uma vez que todos também estão protegidos pela assinatura digital. Por fim, não é possível executar aplicativos não autorizados na urna eletrônica, tampouco modificar algum aplicativo da urna. (BRASIL, 2021f, *on-line*).

---

<sup>2</sup> Os Testes Públicos de Segurança têm por objetivo fortalecer a confiabilidade, a transparência e a segurança da captação e da apuração dos votos, além de propiciar melhorias no processo eleitoral. Nesse sentido, o TSE editou, em 2015, a Resolução nº 23.444, dispondo que os Testes Públicos de Segurança constituem parte integrante do processo eleitoral brasileiro e serão realizados antes de cada eleição ordinária, preferencialmente no segundo semestre dos anos que antecedem os pleitos eleitorais. Ao abrir os sistemas para inspeção dos códigos-fonte e para os exercícios diversos, a Justiça Eleitoral busca encontrar oportunidades de aprimoramento dos mecanismos de segurança do software, contando com a visão e com a experiência de outros órgãos públicos, de estudiosos e de qualquer cidadão interessado.

<sup>3</sup> “[...] mecanismo pelo qual é possível auditar o resultado do pleito e atestar a confiabilidade das urnas. Trata-se do Boletim de Urna (BU), documento que registra os votos recebidos pelos candidatos nas diferentes seções eleitorais. Por meio dele, qualquer cidadão pode conferir os resultados apurados nas urnas diretamente do seu aparelho celular (*smartphone*).” (BRASIL, 2018a, *on-line*).

<sup>4</sup> “[...] arquivo no qual os votos dos eleitores são registrados na urna. É a partir desse arquivo que é emitido o relatório “zerésima” – que indica que a urna não possui votos registrados. Também, com base no RDV, é gerado o Boletim de Urna (BU) – relatório com a apuração dos votos da seção. [...] o voto é registrado exatamente como digitado pelo eleitor: o RDV registra exatamente aquilo que foi digitado pelo eleitor na urna – e somente isso – sem nenhum processamento ou informação adicional (não há como vincular um voto no RDV a um eleitor). O RDV é utilizado somente no encerramento da votação para gerar o BU e, assim, realizar o somatório dos votos de cada candidato ou legenda e o cômputo de votos nulos e brancos. Como o RDV preserva exatamente aquilo que o eleitor digitou, esse arquivo é um instrumento importante de auditoria e de verificação da correta apuração de uma seção; [...]” (BRASIL, 2021e, *on-line*).

Com relação à guarda e gestão das informações relacionadas ao processo de votação, é importante enfatizar que o TSE oportuniza o acompanhamento de todas as fases do processo a outras instituições, públicas e privadas, como o Ministério Público Federal (MPF), Polícia Federal (PF), Tribunal de Contas da União (TCU), Partidos Políticos, além da comunidade acadêmica (representantes de universidades). Todos têm acesso aos testes de segurança, processos, certificação dos sistemas, assinaturas digitais, código fonte<sup>5</sup>, cerimônia de lacração da urna, etc. É dizer: para que houvesse fraude nas eleições, todas essas autoridades precisariam, necessariamente, serem corrompidas, simultaneamente, numa lógica em cadeia.

Outro ponto que merece destaque quanto à segurança da informação da urna eletrônica é que esta não possui conexão com redes externas de computadores, como a internet, por exemplo. Ela funciona de forma isolada e não possui o hardware necessário para se conectar a uma rede externa, seja por meio físico (cabo de rede), seja por meio remoto (rádio, *wi-fi*, *bluetooth*, etc.).

Quanto ao fator humano empregado no processo de segurança das informações, o TSE esclarece:

A Justiça Eleitoral utiliza ferramentas modernas de controle de versão do código-fonte dos sistemas eleitorais. A partir dessas ferramentas, é possível acompanhar toda modificação feita sobre o código-fonte, o que foi modificado e por quem. Somente grupo restrito de servidores e de colaboradores do Tribunal Superior Eleitoral tem acesso ao repositório de código-fonte e está autorizado a fazer modificações no software. Por isso, o software utilizado nas eleições é o mesmo em todo o Brasil e está sob controle estrito do Tribunal Superior Eleitoral. De outra forma, o conhecimento sobre os sistemas eleitorais é segregado dentro do TSE. Isso significa que a equipe responsável pelo software da urna não é a mesma que cuida do sistema de totalização. Esse controle de acesso ocorre inclusive no âmbito de sistema de controle de versões. A quantidade de sistemas eleitorais envolvidos na realização de uma eleição é tão grande que se torna impraticável a um agente interno ter grau de conhecimento do todo que lhe permita realizar algum tipo de ataque. Ademais, durante o período de desenvolvimento dos sistemas eleitorais, são realizados diversos testes tanto pelo TSE quanto pelos Tribunais Regionais, com o objetivo de averiguar o correto funcionamento de todo o conjunto de software. Os partidos políticos, o Ministério Público, a Ordem dos Advogados do Brasil, a Polícia Federal e outras entidades podem acompanhar o desenvolvimento do software por meio da inspeção do código-fonte, no próprio ambiente no

---

<sup>5</sup> Atualmente, já é permitido aos representantes técnicos dos partidos políticos, ao Ministério Público, à Ordem dos Advogados do Brasil, à Polícia Federal, entre outras entidades, o acesso ao código-fonte do Software de Votação e de todo o conjunto de software da urna eletrônica. Portanto, já existe transparência sobre o código-fonte. Naturalmente, o Tribunal Superior Eleitoral estuda ampliar ainda mais o acesso ao código-fonte para que mais pessoas e instituições possam verificar a correção e lisura do *software*. (BRASIL, 2021h, *on-line*).

qual serão gerados os aplicativos utilizados nas eleições. Além dos servidores do quadro da Justiça Eleitoral, são contratados, durante o período eleitoral, colaboradores para a prestação de apoio às atividades de transporte, preparação e manutenção das urnas eletrônicas. Também são convocados milhares de mesários para o dia da votação. Em nenhum momento, esses colaboradores ou os mesários possuem acesso ao código-fonte dos sistemas eleitorais. Embora essas pessoas tenham contato com as urnas eletrônicas, elas são incapazes de violar o software e o hardware. Isso é garantido pelos diversos mecanismos de segurança, baseados em assinatura digital e em criptografia, que criam cadeia de confiança entre hardware e software e impedem qualquer violação da urna eletrônica. (BRASIL, 2021g, *on-line*).

Ocorre que, apesar de toda a segurança contida na urna e da excelente capacidade técnico-operacional da Justiça Eleitoral, o processo de votação eletrônica, de maneira geral, vem sofrendo ataques sob a forma de desinformação.

De acordo com um relatório internacional publicado em 22 de novembro de 2021, pela International Institute for Democracy and Electoral Assistance (IDEA), com sede em Estocolmo, a democracia brasileira está em declínio.

O The Global State of Democracy 2021 mostra que mais países do que nunca estão sofrendo de erosão (declínio na qualidade democrática), incluindo democracias estabelecidas. O número de países passando por "retrocesso democrático" (o mais severo e deliberado tipo de erosão democrática) nunca foi tão alto quanto na última década e inclui potências geopolíticas e econômicas regionais, como Brasil, Índia e Estados Unidos. (IDEA, 2021, p.1, tradução nossa).

O mesmo relatório também chama a atenção para alguns desafios enfrentados pelos países, incluindo campanhas de deslegitimação de processos eleitorais.

A integridade eleitoral é cada vez mais questionada, frequentemente sem evidências, mesmo em casos de democracias estabelecidas. As alegações sem fundamento do ex-presidente americano Donald Trump durante a eleição presidencial dos EUA em 2020, teve efeitos colaterais no Brasil, México, Mianmar e Peru, entre outros. (IDEA, 2021, p.1, tradução nossa).

O Brasil foi a democracia com maior número de declínio de atributos em 2020. [...] O presidente testou abertamente instituições democráticas brasileiras, acusando magistrados do Tribunal Superior Eleitoral de prepararem a condução de atividades fraudulenta em relação às eleições de 2022 e atacando a mídia. O presidente também declarou que ele não vai obedecer às decisões do Supremo Tribunal Federal, que o está investigando por espalhar falsas notícias sobre o sistema eleitoral do país. (IDEA, 2021, p. 9, tradução nossa).

Assim, nesse contexto de desinformação, observa-se que, se por um lado não é possível violar fisicamente a urna, nem tampouco os sistemas que envolvem o processo de votação, por outra via, se verifica o crescimento exponencial de falsas narrativas envolvendo a segurança do pleito. Um verdadeiro bombardeio de *Fake News* ordenado com um único propósito: deslegitimar o voto eletrônico no Brasil. Mais ainda, colocar o processo eleitoral sob suspeição e enfraquecer os valores democráticos.

Trazendo a discussão para a esfera da Gestão da Informação, mais especificamente para a seara da Segurança da Informação, importante rever alguns conceitos acadêmicos e compará-los com aspectos de segurança da urna eletrônica. A identificação dos problemas associados com a segurança da informação é uma forma de lidar com possíveis vulnerabilidades da urna, bem como atribuir a ela práticas associadas com a gestão da informação.

Segundo Luís Borges Gouveia (2016, p. 5):

[...] a segurança da informação (enquanto ativos de potencialmente grande valor) não deve mais ser visto como uma atividade menor, no contexto das organizações – mesmo daquelas que não sendo empresariais, também possuem informação crítica, como é o caso das organizações estatais, de administração pública, ou mesmo do governo. A proteção destes ativos de valor, associados com a informação é designada por segurança da informação.

Conforme o autor citado:

O objetivo da segurança da informação é o de proteger de forma adequada os ativos de informação de modo a assegurar a continuidade de negócio [...]. Para atingir este objetivo, é necessário preservar três aspectos críticos da informação, que são: a confidencialidade, a integridade e a disponibilidade. (GOUVEIA, 2016, p.5).

Pode-se inferir que a preservação da democracia é o principal “negócio” da Justiça Eleitoral, encontrando-se no trinômio “confidencialidade, integridade e disponibilidade”, importantes norteadores da segurança da informação no processo de votação eletrônica, sendo a confidencialidade da informação, como ensina Gouveia (2016), “[...] a qualidade ou estado de prevenir exposição ou acesso não autorizado à informação, por parte de indivíduos ou sistemas”.

No processo de votação eletrônica no Brasil, pode-se dizer que a confidencialidade está presente no ato de votação de cada eleitor. O sigilo da

votação é, talvez, a expressão máxima de respeito à sua vontade. Dispositivos contidos na urna eletrônica, como o RDV, anteriormente descrito neste mesmo capítulo, garantem que a urna registrará o voto do eleitor da maneira que ele escolheu, sendo registrado de forma aleatória e de modo que não haja possibilidade de identificação do voto, uma vez que não está disposto na mesma ordem de votação.

A integridade da informação é a qualidade ou estado da informação em que esta constitui um todo e se encontra completa e não corrompida (GOUVEIA, 2016).

É o que ocorre com a informação registrada no boletim de urna de cada seção eleitoral e repassada para a totalização dos votos no TSE. Qualquer cidadão com acesso à internet pode acompanhar a apuração dos votos pelo site do TSE e conferir, por exemplo, se a informação apresentada pelo boletim de urna de sua seção é a mesma divulgada pelo TSE na totalização.

A disponibilidade da informação significa que a informação está acessível a sistemas e utilizadores autorizados, sem qualquer interferência ou obstrução, e de modo a ser devidamente percebida, isto é, no formato requerido (GOUVEIA, 2016).

No processo eleitoral, este é um aspecto que assegura que apenas os utilizadores credenciados pela Justiça Eleitoral tenham acesso à informação sempre que dela necessitarem, em qualquer lugar e a qualquer tempo.

Esse aspecto se aplica aos servidores envolvidos no processo eleitoral, às autoridades que o acompanham, bem como a qualquer cidadão que pretenda acessar, por exemplo, informações relativas à votação de sua cidade.

Ainda com relação aos conceitos e procedimentos relativos à Segurança da Informação, especificamente quando à Análise de Risco, observa-se que o TSE, quando da realização dos Testes de Segurança, permite que se coloquem à prova as características da Segurança da Informação acima descritas.

Sobre esse assunto, Gouveia (2016, p.7) explica:

Uma vez que não é possível garantir uma proteção total à informação a todas as ameaças (conhecidas e não conhecidas), torna-se necessário conduzir uma análise de risco da segurança da informação, de modo a determinar as ameaças e as vulnerabilidades para a informação e as contramedidas necessárias para serem aplicadas de modo a reduzir (mitigar) o efeito destes riscos (impacto) para um nível aceitável.

É da análise de risco que a informação que é necessária para a gestão tomar decisões acertadas relativas à segurança da informação de uma organização, é obtida. Essa obtenção por esta via deve-se ao facto da análise de risco identificar os controlos de segurança no local, calcular as

suas vulnerabilidades e avaliar o efeito das ameaças, em cada área ou situação de vulnerabilidade.

É nesse contexto que este autor e também servidor da JE, diante da problemática que se apresenta, pretende contribuir com a área de Gestão da Informação e do Conhecimento (GIC), valendo-se dos ensinamentos da área para observar e melhor entender o fenômeno da desinformação.

### 3 A DESINFORMAÇÃO COMO FERRAMENTA DE USO POLÍTICO

Nos últimos anos, com o advento das redes sociais, o mundo vem enfrentando uma verdadeira explosão informacional. A facilidade de criação e acesso a conteúdos diversos impulsiona tal fenômeno de forma exponencial, criando, como consequência, terreno fértil para a desinformação.

De acordo com Volkoff (2004), o termo “desinformação” surgiu na Rússia (*dezinformatsiya*), no contexto histórico batizado de Guerra Fria, período que sucedeu a Segunda Guerra Mundial. Nessa ocasião, os Estados Unidos e a União Soviética protagonizaram uma das maiores e mais duradouras polarizações vistas até hoje. As tomadas de decisões de ambas as potências eram estrategicamente planejadas, ao tempo em que buscavam ampliar seus poderes, influenciando mercados, culturas e nações inteiras. A criação, posse e disseminação de informação, bem como a desinformação, eram ativos de extrema relevância político-econômica.

Como ensina Boghardt (2009, p.2, tradução nossa):

Desinformação (*dezinformatsiya*) foi uma arma particularmente eficaz no arsenal de medidas ativas do bloco soviético. O termo *dezinformatsiya* denotava uma variedade de técnicas e atividades para fornecer informações falsas ou enganosas que os especialistas em medidas ativas do bloco soviético procuravam infiltrar na mídia estrangeira. Do ponto de vista ocidental, a desinformação era uma mentira politicamente motivada, mas os propagandistas do bloco soviético acreditavam que suas campanhas de desinformação apenas destacavam verdades maiores ao expor a natureza real do capitalismo.

O termo em inglês, *disinformation*, surgiu pela primeira vez em 1972, quando de sua inclusão no Chambers Twentieth Century Dictionary, em Londres, onde recebe a definição *deliberate leakage of misleading information* (vazamento deliberado de informações enganosas) (VOLKOFF, 2004).

De acordo com o dicionário Oxford, desinformação consiste em “informações deliberadamente enganosas ou tendenciosas; narrativa ou fatos manipulados”.

Zattar (2017) traz a seguinte contribuição ao conceito de desinformação: “[...] ações que procuram propositalmente falsificar uma informação com o objetivo de enganar as pessoas” (VOLKOFF, 2004; FALLIS, 2015 apud ZATTAR, 2017, p. 288).

Acrescentando novos significados ao fenômeno, Wardle (2020) o subdivide em três categorias: *disinformation*, *misinformation* e *malinformation*, a saber:

- 1) *Disinformation*: conteúdo intencionalmente falso e construído com o objetivo de causar dano. A motivação, segundo a autora, pode se dar em razão de três fatores – ganhar dinheiro, ganhar influência política ou causar problema;
- 2) *Misinformation*: também se refere a conteúdo falso, porém a pessoa que o compartilha não percebe, achando tratar-se de conteúdo verdadeiro;
- 3) *Malinformation*: informação verdadeira compartilhada com a intenção de causar dano. Exemplo: divulgação de mensagens de e-mail privadas, com o objetivo de causar dano à imagem de outrem.

Este é o contexto que se observa das narrativas que circundam o ambiente eleitoral brasileiro: a desinformação como ferramenta de uso político, com o propósito de enganar as pessoas, desestabilizar a ordem natural dos processos de escolha e influenciar diretamente a vontade do eleitor.

No ambiente político, é corriqueiro o uso da insinceridade por parte de candidatos a cargos eletivos, seja por omissão de fatos a eles relacionados, seja pela exacerbação de suas características positivas, ataques aos adversários ou divulgação de notícia inverídica. Tais práticas, em certa medida, fazem parte do “jogo político”, cabendo ao ordenamento jurídico os meios legais para coibição ou reparação, como no caso das ações de direito de resposta ou propaganda irregular. O que se observa no contexto atual da desinformação é a sua capacidade de alcance, muitas vezes resultado do uso de *bots*<sup>6</sup> por empresas de impulsionamento digital financiadas de forma ilegal. (NOBRE; ALMEIDA; FERREIRA, 2019).

Eventos recentes, como o referendo que orientou a saída do Reino Unido da União Europeia (Brexit) e as eleições presidenciais americanas de 2016, que elegeram Donald Trump, são exemplos do crescimento exponencial do uso de desinformação com objetivo de influenciar processos políticos.

Na campanha feita no Reino Unido em 2016, quando se discutia a saída do país da União Europeia, vimos notícias falsas com raízes econômicas e migratórias. Muitas delas com requintes de xenofobia. Recordemos, por exemplo, o poster de Nigel Farage mostrando uma leva de homens e mulheres não-brancos, lotando uma estrada e caminhando para o que supostamente seria o Reino Unido. Teve enorme impacto no debate político, apesar de ser um clique antigo, feito na fronteira entre a Croácia e a Eslovênia, sem qualquer relação com os britânicos.

---

<sup>6</sup> Os *bots* são aplicações autônomas que rodam na Internet enquanto desempenham algum tipo de tarefa pré-determinada. Eles podem ser úteis e inofensivos para os usuários em geral, mas também podem ser usados de forma abusiva por criminosos. (GARRETT, 2018, *on-line*).

Nos Estados Unidos de 2016, o humor virou *fake news*. O principal caso é o do apoio do Papa Francisco à campanha de Trump. O Snopes, um dos maiores sites de checagem do planeta, mostrou que essa história surgiu numa página de cunho satírico, a WTOE5 News, mas que esse “pequeno detalhe” não foi levando em conta pelos que a repercutiram, fazendo desta a maior notícia falsa de toda a campanha de 2016. (TARDÁGUILA, 2018, *on-line*).

Voltando-se para as eleições brasileiras de 2018, em pesquisa publicada em 2019, sobre o uso de *bots* no *Twitter* durante a campanha presidencial, Nobre, Almeida e Ferreira (2019) revelaram que cerca de 2% dos usuários mais ativos no período de análise indicavam alto nível de automação e que eles foram eficientes em influenciar usuários comuns. Sendo assim, os resultados obtidos realçaram a necessidade de investimento na detecção de *bots* em redes sociais e, também, nos estudos dos impactos causados por *bots* no mundo real.

Um fato que se tornou emblemático durante o pleito foi o disparo massivo de informações falsas pelo aplicativo *WhatsApp*, com destaque a uma delas, com expressiva repercussão: o *Kit Gay*. Tal narrativa dava conta de que o então candidato à presidência, Fernando Haddad, se eleito, distribuiria o suposto material nas escolas da rede pública, com o objetivo de “estimular a homossexualidade infantil”. Essa mentira usada por adversários políticos acarretou um efeito negativo, considerado por muitos, como decisivo para o resultado final daquele pleito.

[...] segundo pesquisa da FGV DAPP, realizada entre 22 de setembro e 21 de outubro, foi a segunda notícia mais compartilhada nas redes sociais. As interações sobre ele no *Twitter* e no *Facebook* mobilizaram 2,37 milhões de referências. Posts de usuários reprovavam a “estimulação precoce da sexualidade” e a “ideologia de gênero”. Os 177 vídeos no *Youtube* sobre o “kit” geraram 1,49 milhão de visualizações. (MARIANO; GERARDI, 2019, p.73.)

Nesses três exemplos, as mídias sociais tiveram papel decisivo na disseminação de notícias falsas, tendenciosas e imprecisas, fenômeno que popularmente se consagrou como *Fake News*. Observa-se que, em ambos os casos, as práticas de desinformação influenciaram o resultado dos processos de escolha dos cidadãos.

Wardle (2017, *on-line*) detalha sete tipos de *misinformation* ou *disinformation*. A interpretação de seu trabalho contribuiu para entender o surgimento e os impactos destes conteúdos, como a seguir:

- Sátira ou paródia: sem intenção de causar mal, mas com potencial para enganar;
- Conteúdo enganoso: uso enganoso de informação para enquadrar problema ou pessoa;
- Conteúdo impostor: quando fontes genuínas são representadas;
- Conteúdo fabricado: novo conteúdo é 100% falso, projetado para enganar e fazer mal;
- Conexão falsa: quando manchetes, imagens ou legendas não suportam o conteúdo;
- Contexto falso: quando conteúdo genuíno é compartilhado com informação contextual falsa;
- Conteúdo manipulado: quando informação ou imagens genuínas são manipuladas para enganar.

Se por um lado preservam-se valores democráticos de livre manifestação e participação popular em processos eleitorais, por outro, o impacto da desinformação atinge diretamente o poder de escolha do eleitor, por incutir em sua mente dúvidas e “certezas”, com amplo poder de influenciar seu julgamento.

Mello (2020, p.177) sustenta que:

na versão moderna do autoritarismo — em que governantes não rasgam a Constituição nem dão golpes de Estado clássicos, mas corroem as instituições por dentro —, não é necessário censurar a internet [...] basta inundar as redes sociais e grupos de *WhatsApp* com a versão dos fatos que se quer emplacar, para que ela se torne verdade — e abafe as outras narrativas, inclusive e sobretudo as reais.

Essa inundação via *WhatsApp*, durante o processo eleitoral de 2018, foi objeto de pesquisa durante os 10 meses que antecederam aquele pleito. Investigou-se o comportamento coletivo de 90 grupos de *WhatsApp* interconectados e de apoio aos 6 principais presidenciais, bem como os mais de 500 mil textos e imagens enviados pelos usuários, por meio dessa ferramenta, durante os 5 meses de campanha eleitoral. Com este estudo, foi identificado

que o alcance ampliado do aplicativo se dá através da viralização de mensagens como consequência direta da interconexão estrutural entre esses grupos. Neste cenário, [os pesquisadores confirmaram suas] hipóteses sobre a importância das características e das topologias da rede para uma compreensão aprofundada sobre a desinformação em larga escala via *WhatsApp*. Como resultado, reconheceu-se quais métricas da rede são bem sucedidas na previsão e caminhos preferenciais para a circulação da desinformação segmentada e possibilidades de rastreamento de fontes originais das notícias. (SANTOS *et al.*, 2019, p. 308).

Em artigo intitulado “*Disinformation in Elections*”, Max Bader (2018) atenta para a necessidade de ações para mitigação dos impactos negativos da desinformação em processos eleitorais e assevera:

O uso da desinformação tem custo pequeno e alto potencial de impacto e que o campo midiático está sofrendo uma transformação na qual a mídia tradicional vem gradualmente perdendo autoridade e audiência, enquanto novas mídias sociais continuam a crescer em importância (BADER, 2018, p.34, tradução nossa)

No contexto atual, a participação popular em processos eleitorais, ainda que preservada, vem sofrendo um ataque dissimulado, de difícil mensuração, porém fatal à democracia. Se no passado as limitações de acesso ao voto impediram que as classes mais populares manifestassem seus anseios, hoje o que se observa é o uso da desinformação para manipular e captar esse eleitorado. Nessa nova realidade se situa o conceito de pós-verdade, fenômeno o qual as convicções pessoais e crenças das pessoas passam a ser mais importantes que os fatos e as informações verídicas.

A novidade trazida pelo conceito é que hoje, com as novas tecnologias e a internet, as pessoas possuem muito mais condições de checar a veracidade dos fatos apresentados na mídia. É esse desinteresse pela verdade, o apego a preconceitos por parte de um grande contingente de pessoas que marca o fenômeno da pós-verdade, um elemento fundamental para se entender a realidade informacional contemporânea. (ARAÚJO, 2018, p. 45).

No palco das eleições brasileiras esse fenômeno tem se mostrado bastante presente. As pessoas passaram a ignorar a verdade e compartilhar a mentira mais adequada aos interesses particulares, o que nos leva a questionar se a atual democracia brasileira ainda preserva avanços civilizatórios.

Sobre ela, o escritor Sergio Buarque de Holanda faz a seguinte reflexão:

A democracia no Brasil foi sempre um lamentável mal-entendido. Uma aristocracia rural e semifeudal importou-a e tratou de acomodá-la, onde fosse possível, aos seus direitos e privilégios, os mesmos privilégios que tinham sido, no Velho Mundo, o alvo da luta da burguesia contra os aristocratas. E assim puderam incorporar à situação tradicional, ao menos como fachada ou decoração externa, alguns lemas que pareciam os mais acertados para a época e eram exaltados nos livros e discursos. (HOLANDA, 1995, p. 160)

É nesse contexto de desestabilização que a desinformação impacta o processo eleitoral, não apenas no Brasil, mas em vários países que se utilizam da forma de governo democrática. Entender o fenômeno e a amplitude de seus reflexos na sociedade, sobretudo quanto ao poder influenciador em processos decisórios, é fundamental para a sobrevivência da democracia.

Na conjuntura contemporânea informacional, observa-se que tal poder é exercido por grupos que, muitas vezes, se utiliza da desinformação para manipular e influenciar os processos de expressão de vontade do eleitor.

Nesse sentido, é salutar trazer uma reflexão sobre as relações de poder que se estabelecem no seio da sociedade. O poder é tradicionalmente concebido de forma centralizadora, representado na figura do Estado, e tem como fundamento basilar o contrato social. Contudo, se considerarmos o fenômeno da descentralização do poder, sobretudo a partir da ideia Foucaultiana de Microfísica do Poder, que inaugura uma abordagem em que o poder não é visto exclusivamente pelas grandes estruturas, como, por exemplo, a figura do Estado, percebe-se que o poder, na verdade, se manifesta fortemente nas particularidades locais. É dizer: o poder de maior relevância para a sociedade é aquele que é exercido localmente, pelas pessoas, organizações sindicais, instituições, entre outras células da comunidade. Assim, o poder está inserido na realidade de determinada localidade e, por conseguinte, suas decisões atendem melhor as suas necessidades.

Foucault (1980, p. 187) afirma que “[...] entre cada ponto do corpo social, entre homem e mulher, entre membros de uma família, [...] entre cada um que sabe e cada um que não sabe, existem relações de poder”. Desta forma, trazendo essa noção de descentralização para o universo eleitoral, observa-se que o papel influenciador nos processos de escolha dos eleitores muitas vezes se manifesta em pequenas relações de disciplina como, por exemplo, entre o pastor e seus fiéis, o fazendeiro e seus empregados, o médico e seus pacientes. Não é preciso haver,

obrigatoriamente, uma relação de soberania da qual decorra qualquer tipo de ameaça ou medo de eventuais punições.

Segundo o pensamento de Foucault (1977, p. 172):

Temos que deixar de descrever sempre os efeitos do poder em termos negativos: ele exclui, reprime, recalca, censura, abstrai, mascara, esconde. Na verdade, o poder produz realidade, produz campos de objetos e rituais da verdade. O indivíduo e o conhecimento que dele se pode ter se originam nessa produção.

O filósofo ainda destaca que situar o poder

[...] em termos de Estado significa continuar situando-o em termos de soberano e soberania, o que quer dizer, em termos do Direito. Descrever todos esses fenômenos do poder como dependentes do aparato estatal significa compreendê-los como essencialmente repressivos: o exército como poder de morte, polícia e justiça como instâncias punitivas, etc. (FOUCAULT, 1980, p.122).

Para ele, não significa dizer que o Estado não é importante, mas, sim

[...] que as relações de poder, e, conseqüentemente, sua análise se estendem além dos limites do Estado. Em dois sentidos: em primeiro lugar porque o Estado, com toda a onipotência do seu aparato, está longe de ser capaz de ocupar todo o campo de reais relações de poder, e principalmente porque o Estado apenas pode operar com base em outras relações de poder já existentes. O Estado é a superestrutura em relação a toda uma série de redes de poder que investem o corpo, sexualidade, família, parentesco, conhecimento, tecnologia e etc. (FOUCAULT, 1980, p. 122).

Nesse sentido, afirma:

Não tenho de forma alguma a intenção de diminuir a importância e a eficácia do poder de Estado. Creio simplesmente que de tanto se insistir em seu papel, e em seu papel exclusivo, corre-se o risco de não dar conta de todos os mecanismos e efeitos de poder que não passam diretamente pelo aparelho de Estado, que muitas vezes o sustentam, o reproduzem, elevam sua eficácia ao máximo. (FOUCAULT, 1979, p. 161).

Outro aspecto da genealogia do poder, também tratado por Foucault, é a noção de governo. Explica o filósofo:

Esta palavra (Governo) deve ser compreendida no sentido mais amplo do que tinha no século XVI. 'Governo' não se referia apenas a estruturas políticas ou a administração dos Estados; antes, designava o modo pelo qual a condução de indivíduos ou grupos deveria ser orientada: o governo das crianças, das almas, dos bens, das famílias, dos doentes. Ele cobria

não apenas as formas legitimamente constituídas de sujeição política ou econômica, mas também maneiras de agir destinadas a atuar sobre as possibilidades de ação das outras pessoas. Governar, neste sentido, seria estruturar o possível campo de ações dos outros. (FOUCAULT, 1982, p.221).

Ao traçar um paralelo entre tais relações de poder e a desinformação que circula nas plataformas digitais como ferramenta de manipulação da vontade do eleitor, observa-se que o direito à livre escolha dos eleitores, ainda que preservado, pode sofrer influência alheia à sua vontade, exercida através de uma relação de poder.

Percebe-se, no ambiente das plataformas digitais, que a suposta “veracidade” atribuída a determinado conteúdo, muitas vezes decorre, na verdade, de uma relação de poder descentralizada. É o caso dos grupos de família no *WhatsApp* em que, não raro, circulam desinformações revestidas de uma suposta confiabilidade por se tratar de uma relação familiar. Quando, por exemplo, o médico da família envia notícia que relativiza a necessidade da obrigatoriedade do uso de máscaras, não se questiona a origem da informação, pois há aí uma manifestação de poder baseada na relação familiar. O poder nesse caso é exercido sobre sujeitos livres, sem a necessidade de nenhum tipo de hostilidade.

Nesse sentido, Foucault (1982, p. 221) ensina que

o poder é exercido somente sobre sujeitos livres e apenas enquanto são livres. Por isto, nós nos referimos a sujeitos individuais ou coletivos que são encarados sob um leque de possibilidades no qual inúmeros modos de agir, inúmeras reações e comportamentos observados podem ser obtidos. Onde os fatores determinantes saturam o todo não há relação de poder; escravidão não é uma relação de poder pois o homem está acorrentado (Neste caso fala-se de uma relação de constrangimento físico). Consequentemente, não há confrontação face a face entre poder e liberdade, que são mutuamente excludentes (a liberdade desapareceria sempre que o poder fosse exercido), mas uma interação muito mais complicada. Nessa relação, a liberdade pode aparecer como condição para exercício do poder (simultaneamente sua pré-condição, já que a liberdade precisa existir para o ‘poder’ ser exercido e, também, seu apoio uma vez que sem a possibilidade de resistência, o poder seria equivalente à determinação física).

Assim como Foucault, Gramsci (1968) entende que o poder não está necessariamente centralizado no aparelho estatal. Para ele, na verdade, haveria uma ampliação da noção de Estado, ao dizer que nela “entram elementos que também são comuns à noção de sociedade civil (neste sentido, poder-se-ia dizer que Estado sociedade política + sociedade civil, ou seja, hegemonia revestida de

coerção)” (GRAMSCI, 1968, p. 149). Para o autor, a sociedade política seria composta pelo conjunto de mecanismos através dos quais a classe dominante detém o monopólio legal da repressão e da violência.

Como ensina Gruppi (1980), na concepção gramsciana, a sociedade política é uma extensão da sociedade civil a qual abarca um campo extremamente largo, já que se delinea como o terreno da ideologia. Desta forma, a sociedade civil envolveria as organizações responsáveis pela elaboração e difusão de ideologias, abrangendo escolas, igrejas, sindicatos, partidos políticos, meios de comunicação, organizações profissionais, etc.

Trazendo o ponto de vista gramsciano para a discussão do fenômeno, ao considerar o uso de práticas de desinformação como delineador ideológico, pode-se inferir que o momento atual de disseminação da desinformação possibilita que determinadas classes dominantes dela se utilizem para construção hegemônica de poder. É dizer: a desinformação é produzida, compartilhada e disseminada com o objetivo de hegemonizar o comportamento de uma classe dominada.

Passaremos agora a discorrer sobre o termo que, nos últimos anos, se popularizou como ferramenta de desinformação, as *Fake News*.

### 3.1 *Fake News* e eleições

A utilização de mentiras no meio político é prática que acompanha a história da política. Boatos, exageros e ocultação da verdade fazem parte do discurso eleitoral como estratégia de candidatos a cargos eletivos. Lidar com esse tipo de comunicação enviesada é visto muitas vezes como “parte do jogo político”, cabendo ao ordenamento jurídico a previsão de penalidades para eventuais excessos.

Com efeito, *Fake News*, na verdade, é o termo contemporâneo que expressa essa antiga prática, com o diferencial da amplitude que a atual sociedade da informação e do conhecimento lhe confere.

Há autores que consideram, inclusive, que

ao lado da sociedade da informação, figura uma outra de maior proporção que é a sociedade da desinformação, do analfabetismo tecnológico, dos excluídos do acesso aos diferentes bens culturais, cuja competência profissional está em situar-se entre ambas, procurando buscar a superação da segunda em relação à primeira, a fim de que num futuro próximo o hiato entre ambas deixe de existir. (CASTRO; RIBEIRO, 2004, p.46).

Para Duarte (2018, p. 69-70):

Essa sociedade da desinformação é facilmente manipulável, coagida e incentivada a permanecer em seu status quo para a manutenção do poder, que muitas vezes não visa ao interesse das minorias. As possibilidades de emancipação se tornam cada vez mais escassas. Como já citado, o acesso e os recursos informacionais são fatores fundamentais para o desenvolvimento social, cultural e econômico de um país.

A exclusão social, gerada por questões econômicas, reforça outros tipos de exclusão, como a digital, a informacional e a política. [Desse modo], [...] Para mudar o status de sociedade da desinformação para da informação para todos, é necessário a criação de projetos que envolvam as camadas sociais mais desprivilegiadas, buscando-se com isso uma ativa inclusão.

Observa-se que o acesso democrático às plataformas de comunicação em massa, somado à facilidade da criação de conteúdo, permite que as *Fake News* sejam criadas e compartilhadas pela internet como se fossem notícias verídicas. Tal propagação alcança, inclusive, determinados canais de comunicação tradicionais, como rádio e televisão, a depender do alinhamento político-ideológico de quem as utiliza.

Autores como Leite e Matos (2017) comparam a ampla divulgação das *Fake News* a uma epidemia zumbi: “O comportamento de consumir e disseminar desinformação sem saber é, assim, considerado em analogia com uma epidemia zumbi — figura folclórica da cultura pop mundial.” Os autores explicam que, as pessoas que compartilham conteúdo sem prévia verificação de fontes, muitas vezes o fazem pelo forte apelo emocional da notícia, levando-as a acreditar que são verdades.

Segundo Barbosa (2019, p. 7), “as pessoas repassam *fake news* não pela veracidade, mas porque reforçam suas convicções, e as redes sociais, além da democratização do acesso, formaram uma massa de ignorantes manipuláveis (que) está sendo influenciada por *Fake News*”.

A partir de eventos mais recentes, com destaque para o processo de retirada do Reino Unido da União Europeia (Brexit) e as eleições de 2016 que elegeram Donald Trump presidente dos Estados Unidos da América, a expressão *Fake News* ganhou popularidade entre os meios de comunicação. Um bom exemplo do uso de *Fake News* aqui no Brasil foi durante as eleições de 2018, notoriamente utilizada para influenciar o resultado do pleito.

Diante do alerta gerado pela desinformação, em 2018, a *International Federation of Library Association* (IFLA) passou a recomendar oito passos essenciais para identificar uma notícia falsa. São eles:

1. Estude a fonte: pesquise mais, verifique o site, objetivos e informações de contato.
2. Leia mais: um título impactante pode capturar sua atenção, mas qual é o texto completo?
3. Quem é o autor? Faça uma busca rápida sobre o autor. É confiável? É real?
4. Fontes adicionais: abra as páginas e comprove se há dados que concordam com a informação publicada.
5. Verifique a data: publicar notícias velhas não significa que sejam relevantes atualmente.
6. É uma brincadeira? Se é muito extravagante pode ser uma sátira. Investigue o site e o autor.
7. Considere os argumentos: tenha em conta que suas crenças e seus valores podem alterar sua opinião sobre algo.
8. Pergunte a um especialista da área: consulte um bibliotecário ou um site de verificação. (IFLA, 2017)

Além destas recomendações, a IFLA (2017) propõe o que deve ser feito quando identificada uma *Fake News*:

- O primeiro a se fazer: não compartilhar.
- Leia os comentários da notícia. Pode ser que alguém já a tenha desmentido.
- Copie a imagem da notícia e busque em Google Imagens. Essa ação recolhe resultados caso a imagem tenha sido utilizada em outro site previamente com uma história completamente distinta.
  - Veja se o site que compartilha a notícia é um meio confiável.
  - Leia outras notícias que são divulgadas no meio para averiguar seu tom geral, se costuma ser verossímil ou duvidoso.
  - Busque quem assina essa informação e busque mais informações sobre seu autor.
  - Compare com outros meios para ver se comentaram a notícia.

- Revise as citações de fontes oficiais. Comprove se realmente querem dizer o que a notícia colocou.
- Se você detectar que é uma notícia falsa, recorra aos meios sociais, basta reportá-la como *spam* ou informação falsa.
- Se ainda assim não está claro, revise se a notícia aparece na web como *Fake News*. (IFLA, 2017)

Em razão do avanço da desinformação, capitaneado pela propagação de *Fake News*, foi acionado o alerta, não apenas das autoridades governamentais, mas também da sociedade civil.

Empresas de comunicação voltaram suas atenções à necessidade de aferição da qualidade das fontes de informação. Com efeito, surgiram os sites conhecidos como *Fact Checking*, que funcionam como verificadores da autenticidade de notícias, com o objetivo de minimizar a disseminação de informações falsas.

No Brasil, alguns dos principais sites de verificação de fatos são: a Agência Lupa, Truco (da agência Pública) e Aos Fatos. Essas plataformas fazem a verificação de fatos ou checagem de dados usados em discursos, nas publicações na web e em mensagens de diferentes meios de comunicação, caso haja desconfiança sobre dados e informações (VETRITT, 2020).

Tais iniciativas são independentes, avaliadas e fiscalizadas, com base em um código de princípios da *International Fact Checking Network* (IFCN), entidade sediada nos Estados Unidos, que reúne os principais sites de *fact checking* do mundo (IFCN, 2018).

Observa-se que, no Brasil, sobretudo nos últimos anos, as empresas de comunicação mais tradicionais vêm investindo em iniciativas semelhantes, possibilitando aos usuários da informação o acesso a ferramentas importantes de checagem e apuração mais cuidadosas dos conteúdos que circulam pelas redes.

Na esfera judicial brasileira, coube à Justiça Eleitoral, em 28/10/2021, cassar o mandato de um deputado estadual pelo estado do Paraná, Fernando Destito Francischini, por divulgar notícias falsas contra o sistema eletrônico de votação. A decisão condenou o deputado por uso indevido dos meios de comunicação, além de abuso de poder político e de autoridade, práticas ilegais previstas no artigo 22 da Lei Complementar nº 64/1990 (Lei de Inelegibilidade).

Cumpra lembrar que a expressão *Fake News* não abrange o fenômeno da desinformação em sua totalidade, uma vez que envolve também outras práticas como notícias enviesadas ou tiradas de contexto, teorias conspiratórias e campanhas promovidas intencionalmente e de forma artificial para incutir dúvidas, receios e medos.

### 3.2 O Programa de Enfrentamento à Desinformação do TSE

Não é de agora que a Justiça Eleitoral vem voltando o seu olhar ao problema da desinformação. Em dezembro de 2017, o TSE instituiu por meio da Portaria-TSE nº 949/2017 (Processo SEI nº 2017.00.000014749-2), o Conselho Consultivo sobre Internet e Eleições. Em seu art. 2º são dispostas as atribuições desse Conselho, quais sejam:

(i) desenvolver pesquisas e estudos sobre as regras eleitorais e a influência da Internet nas eleições, em especial o risco das *fake news* e o uso de robôs na disseminação das informações; (ii) opinar sobre as matérias que lhe fossem submetidas pela Presidência do TSE; e (iii) propor ações e metas voltadas ao aperfeiçoamento das normas. (BRASIL, 2017, *on-line*).

Tais atividades realizadas pelo referido Conselho Consultivo deram início à aproximação entre o TSE e especialistas no tema da desinformação, meios de comunicação, agências de checagem e plataformas digitais. Em 2018, destacam-se algumas ações promovidas pelo tribunal:

(i) realização do seminário *Perspectivas e Desafios da Propaganda Eleitoral: Eleições 2018*; (ii) realização do Seminário Internacional *Fake News: Experiências e Desafios*, em parceria com a União Europeia; e (iii) celebração de acordos de colaboração com Partidos Políticos, representantes do setor de comunicação e provedores de aplicação.

Durante as Eleições 2018, o Tribunal Superior Eleitoral tomou medidas adicionais de organização interna para enfrentar os desafios impostos pela disseminação de desinformação, sobretudo pelos ataques direcionados contra a Justiça Eleitoral e o processo eleitoral. Em primeiro lugar, foi instituído um gabinete estratégico destinado ao acompanhamento das questões emergenciais e sensíveis que poderiam interferir na condução daquele pleito. [...]. (BRASIL, 2020b)

Com efeito, foi instituído também um grupo multidisciplinar formado por três servidores do TSE, sendo um da Assessoria de Gestão Eleitoral (AGEL/TSE), um da

Assessoria de Comunicação (ASCOM/TSE) e um da Secretaria de Tecnologia da Informação (STI/TSE). Seu objetivo era mapear a divulgação e propagação de notícias falsas nas plataformas digitais, bem como elaborar respostas à desinformação contra o processo eleitoral para dar mais celeridade às respostas das demandas recebidas.

Considerando as experiências vivenciadas pela Justiça Eleitoral durante o processo eleitoral de 2018, em especial os riscos de danos provocados pela desinformação à imagem e à credibilidade institucionais, à execução das atividades incumbidas à Justiça Eleitoral e aos atores nelas envolvidos (partidos políticos, candidatos, eleitores, magistrados, servidores), o Tribunal Superior Eleitoral idealizou e instituiu o Programa de Enfrentamento à Desinformação com Foco nas Eleições 2020 [...]. (BRASIL, 2020b, *on-line*)

O Programa de Enfrentamento à Desinformação, inicialmente lançado pelo Tribunal Superior Eleitoral com foco nas eleições municipais de 2020, foi instituído por meio da Portaria-TSE nº 663 em 30 de agosto de 2019.

A partir de 2021, por meio da Portaria nº 510, o programa se tornou ação institucional permanente do órgão, garantindo uma estrutura própria com dedicação exclusiva, bem como: “[...] a capacitação contínua da equipe; a construção de processos de gestão de conhecimento e inovação; o diálogo ininterrupto com parceiros; o fortalecimento da atuação em rede e o desenvolvimento e a execução de estratégias de médio e longo prazos contra a desinformação.” (BRASIL, 2022b, p. 5).

As ações previstas pelo programa estão distribuídas em três eixos:

- (i) Informar, direcionado à disseminação de informação oficial, confiável e de qualidade;
- (ii) Capacitar, destinado à alfabetização midiática e à capacitação de toda a sociedade para compreender o fenômeno da desinformação e o funcionamento do processo eleitoral;
- (iii) Responder, relacionado à identificação de casos de desinformação e à adoção de estratégias, tanto preventivas como repressivas, para a contenção de seus efeitos negativos.

Para a presente pesquisa, sobretudo no que se refere ao objetivo específico número 2, “identificar as ações de combate à desinformação no âmbito dos TREs brasileiros, publicizadas nos sites dos respectivos tribunais, a partir do Programa de

Enfrentamento à Desinformação do TSE”, deve-se ater ao eixo (ii) supracitado, o qual prevê as seguintes iniciativas:

- (1) capacitação para os públicos interno e externo sobre a desinformação, sobre a integridade das eleições brasileiras e sobre a fundamentalidade da Justiça Eleitoral como instituição garantidora da democracia;
- (2) prevenção à saúde mental dos membros, servidores e colaboradores da Justiça Eleitoral que lidem diretamente com as ações de contenção da desinformação;
- (3) capacitação do público interno e externo sobre o processo eleitoral, incluindo as funções por ele desempenhadas no contexto do estado democrático de Direito;
- (4) campanhas de conscientização sobre a desinformação e ações de educação midiática e informacional para o público externo;
- (5) cooperação e ações para potencializar o alcance das iniciativas de alfabetização midiática e informacional de parceiros;
- (6) interlocução com partidos políticos e federações partidárias para conscientizá-los sobre sua responsabilidade no âmbito do enfrentamento à desinformação;
- (7) apoio a outras instituições públicas para implementação de ações de combate à desinformação. (BRASIL, 2022b, p. 6).

O programa se direciona ao combate de uma forma extremamente nociva de desinformação,

aquela que se volta contra a integridade e a credibilidade do Processo Eleitoral, isto é, conteúdos falsos e fraudulentos que afetam: (i) o Processo Eleitoral em suas diferentes fases, desde o registro de candidaturas até a diplomação dos eleitos; (ii) o funcionamento da urna eletrônica e os demais aspectos do processo eletrônico de votação; (iii) a Justiça Eleitoral, seus membros, servidores e demais colaboradores; (iv) a segurança sanitária do Processo Eleitoral no contexto da pandemia da Covid-19; e (v) outros atos relativos à organização e à realização das eleições (doravante referidas como informações sobre o “Processo Eleitoral”). (BRASIL, 2022b, p. 7).

Além disso, o Programa conta com a parceria de mais de 60 entidades e organizações para a execução de ações e medidas concretas que objetivam minimizar os impactos da desinformação no Processo Eleitoral.

Dentre essas parcerias, destaque para aquelas realizadas com agências de checagem, como: AFP Checamos, Agência Lupa, Aos Fatos, Boatos.org, E-farsas, Estadão Verifica, Fato ou Fake, Projeto Comprova e Uol Confere.

Em síntese, no âmbito do Projeto, o TSE, os TREs, os demais parceiros do Programa e cidadãos puderam levar ao conhecimento das instituições de checagem possíveis conteúdos falsos relacionados ao Processo Eleitoral para fins de verificação da sua veracidade. Após a identificação de casos de desinformação passíveis de checagem, a Justiça Eleitoral reunia informações oficiais sobre o tema, caso necessário, e as instituições

realizavam a apuração e a checagem dos fatos, conforme sua disponibilidade e interesse. (BRASIL, 2021e, p.15).

Com o objetivo de ampliar o alcance de sua ação de enfrentamento à desinformação, o TSE celebrou acordos com as principais plataformas de aplicação de internet, como *Facebook*, *Instagram*, *WhatsApp*, *Google*, *YouTube*, *Twitter* e *TikTok*, permitindo, assim, a divulgação massiva de informações eleitorais confiáveis. Os acordos preveem medidas específicas de atuação para cada plataforma, e não apenas compromissos genéricos de atuação para esse fim, como se verifica no quadro 1:

**Quadro 1** – Medidas de combate à desinformação implementadas nas plataformas sociais

| Plataforma                 | Medidas implementadas   |
|----------------------------|---|
| <i>Facebook/Instagram.</i> | As duas plataformas contam com um canal de denúncias exclusivo ao TSE. Após receber a denúncia, a Meta, empresa proprietária dos aplicativos, fará uma análise e caso o conteúdo viole as políticas da plataforma será removido permanentemente.  |
| <i>TikTok.</i>             | O aplicativo conta com uma página que traz informações confiáveis a respeito das eleições. Por exemplo, sobre como tirar o título de eleitor. Fernando Gallo, representante do TikTok, disse ainda que, mais próximo ao período das eleições, a plataforma vai inserir vídeos sobre a votação. O domínio ficará disponível por meio de um banner na página de buscas. A empresa ressaltou que a propaganda política paga é estritamente proibida na plataforma. |

|                        |   |
|------------------------|---|
| <i>Google/YouTube.</i> | As plataformas seguem uma medida adotada em 2021, o Relatório de Transparência de Anúncios Políticos, que dá visibilidade sobre quem contratou esse serviço, quanto pagou, para quem os anúncios foram mostrados e quais foram os parâmetros utilizados para a segmentação do anúncio. O contrato com o consórcio de jornalistas para verificação de conteúdos compartilhados na web, Comprove, foi renovado pelo terceiro ano eleitoral consecutivo. |
| <i>Twitter.</i>        | A plataforma adota avisos de informações relacionadas às eleições ou quando o usuário tenta compartilhar um link, mesmo antes de abrir. Daniele Fontes, representante da plataforma, afirmou que essa medida faz com que os usuários abram os artigos com 40% mais frequência e que, em vários casos, isso faz com que a decisão de compartilhar seja reconsiderada.  |
| <i>WhatsApp.</i>       | As conversas do aplicativo contam com criptografia de ponta a ponta, o que garante uma maior segurança nas comunicações pessoais. A plataforma ainda incorpora atualizações para o desestímulo à viralidade, como a limitação de conteúdos encaminhados com frequência.   |
| <i>Kwai.</i>           | É a mais nova plataforma a se juntar ao TSE para o combate à desinformação. O aplicativo adotou um canal direto com o TSE para conteúdos que violem a legislação eleitoral e criou um grupo de pessoas do tribunal para capacitação da equipe. A plataforma também realizou parceria com agências de checagem de conteúdos compartilhados na web.   |

Fonte: Leones (2022, *on-line*).

Desde o seu lançamento, em 2019, foram várias as ações desenvolvidas pelo Programa de Enfrentamento à Desinformação, com destaque para a Coalizão para Checagem – Eleições 2020, parceria entre a Justiça Eleitoral e as agências: AFP, Agência Lupa, Aos Fatos, Boatos.org, Comprova, E-Farsas, Estadão Verifica, Fato ou Fake e UOL Confere, com o objetivo de identificar notícias falsas sobre as eleições e encontrar, da forma mais ágil possível, respostas verdadeiras e precisas; a criação da página Fato ou Boato no site do Tribunal para publicizar as informações obtidas pela rede de checagem; o desenvolvimento de um *chatbot* (robô) no *WhatsApp* para tirar dúvidas sobre o processo eleitoral que, até o início de janeiro de 2020, já contabilizava quase 20 milhões de mensagens trocadas e a central de notificações nos aplicativos e-Título, Mesários e Pardal, ferramentas que incorporaram funcionalidades para denúncia e fiscalização de conteúdos duvidosos.

Além disso, o TSE vem buscando engajamento nas redes sociais por intermédio do uso de hashtags tais como #EuVotoSemFake, #NãoTransmitaFakeNews e #PartiuVotar, além de campanhas de conscientização, como a “Se For *Fake News*, Não Transmita”, a qual teve como porta-voz da mensagem o biólogo Átila Iamarino. Destaque, também, para a campanha “Urna Eletrônica: é segura, é fácil de checar, é do Brasil”, que contou com a apresentação da escritora Djamilia Ribeiro, reforçando a transparência e confiabilidade das urnas eletrônicas, em contraponto a toda desinformação atribuída às urnas nos últimos anos.

Sob outra perspectiva de atuação, desempenhando seu papel judicial, o TSE determinou o cancelamento de contas que promoveram envio em massa de mensagens nas eleições. Portanto, verifica-se que o combate à desinformação transformou-se em um pilar de atuação institucional do Tribunal Superior Eleitoral, aglutinando ações informativas com parceiros da cena pública e privada, sempre com o olhar atento à discussão em torno do fenômeno da desinformação.

Nesse sentido, em 26 de outubro de 2021, o Tribunal realizou o II Seminário Internacional com o tema: “Desinformação e eleições”. O evento reuniu especialistas e representantes nacionais e internacionais de instituições públicas e de entidades da sociedade civil, bem como veículos de comunicação, com a finalidade de alcançar formas de impedir ou minimizar a divulgação de desinformação nas Eleições Gerais de 2022. Destaque para a conferência magna do evento, com o tema: “A emergência da desordem informacional: tendências, lições e perguntas

remanescentes”, apresentado pela cofundadora e diretora executiva da First Draft, Claire Wardle.

Todo esse empenho do Tribunal Superior Eleitoral, enquanto mediador informacional, parece surtir efeito quando se observa o resultado de recente pesquisa do Instituto Datafolha, divulgada no dia 25 de março de 2022, mostrando que

82% da população brasileira confia no sistema de votação e nas urnas eletrônicas. O número dos que confiam no atual sistema cresceu 13 pontos percentuais desde o último levantamento feito pelo Datafolha, em dezembro de 2021. Naquele mês, 69% dos consultados afirmaram confiar nas urnas eletrônicas. (BRASIL, 2022a, *on-line*).

Observa-se que a Justiça Eleitoral vem empreendendo esforços no sentido de produzir informação e conhecimento sólidos sobre o processo eleitoral, bem como, a partir dessa construção de conhecimento, exercer o papel de mediadora da discussão em torno da desinformação.

É com esse conceito de produção e mediação informacional que o capítulo seguinte adotará, como reforço do referencial teórico do presente estudo, as subáreas da Ciência da Informação: Gestão da Informação e do Conhecimento e Mediação Informacional. A primeira, como ferramenta para produção e organização de informação e conhecimento no âmbito da instituição. A segunda, como ferramenta de mediação entre a sociedade e a problemática da desinformação.

## 4 GESTÃO DA INFORMAÇÃO E A CONSTRUÇÃO DO CONHECIMENTO

Reconhecida como subárea da Ciência da Informação, a Gestão da Informação e do Conhecimento tem sua origem em estudos norte-americanos (embora inicialmente fora do escopo da *information science*) e desenvolvimentos em diferentes contextos, destacando-se, principalmente, o Canadá (FERREIRA; NEVES, 2003 *apud* ARAÚJO, 2014).

Barbosa (2008) assevera que, devido à sua crescente importância para as organizações contemporâneas, a informação e o conhecimento têm merecido, cada vez mais, a atenção de gestores, profissionais e pesquisadores.

No entendimento de Souza, Dias e Nassif (2011, p. 67-68):

A gestão da informação e do conhecimento se apresenta como um complexo de gestão de processos, que, em última análise, promovem o desenvolvimento de competências em informação e conhecimento, nas diversas esferas organizacionais, possibilitando a criatividade e a competitividade.

Teóricos relevantes da Ciência da Informação, como Davenport e Prusak (1998, p. 18), se ocuparam de forma pertinente em conceituar e correlacionar “dados”, “informação” e “conhecimento”, afirmando que dados

são simples observações sobre o estado do mundo, [...] de fácil estruturação, facilmente obtidos por máquinas, frequentemente quantificados e facilmente transferidos”; informação como “dados dotados de relevância e propósito”, ou seja, para ser informação é necessária análise, exigindo consenso em relação ao significado e, obrigatoriamente, a mediação humana. Já o conhecimento “reside na mente humana, inclui reflexão, síntese e contexto, é de difícil estruturação, transferência e captura em máquinas e é frequentemente tácito.

Do estudo da GIC e seus desdobramentos interdisciplinares com outras áreas do conhecimento, observa-se a importância do tema, sobretudo ao se considerar a sociedade contemporânea como sociedade da informação e do conhecimento. A quantidade de informação, bem como as facilidades de acesso e produção de conteúdo, transformou o mundo em que vivemos em uma verdadeira tempestade informacional. Se por um lado se observam facilitadores tecnológicos, como computadores e *smartphones*, que amplificam o acesso aos conteúdos

informativos dispostos na *web*, por outro, urge-se a necessidade de gerir adequadamente essa massa de informações.

É fato que a camada de usuários da informação cresce exponencialmente, o que demonstra uma maior democratização informacional se comparada a outros momentos da história. Porém, é preciso considerar as circunstâncias individuais de cada usuário no momento da busca informacional.

É nesse contexto que Detlor (2010) assevera que a gestão da informação é menos sobre resolver problemas técnicos e muito mais sobre considerar o aspecto humano da gestão informacional.

Em recente publicação intitulada “Desafios e Perspectivas da Gestão da informação e do Conhecimento”, os autores Carvalho e Barbosa Neto (2021, p.4), ensinam:

A Gestão da Informação e do Conhecimento (GIC), como campo de estudo, traz consigo instrumental teórico e metodológico capaz de oferecer à sociedade, as competências necessárias para lidar com a informação, encarando a perspectiva emergente como insumo para o desenvolvimento de serviços e produtos que provenham a todos de alternativas eficazes, eficientes e inteligentes, tendo como matéria-prima os recursos informativos e o conhecimento humano.

Nas palavras de Choo (2003), a necessidade, a busca e o uso da informação são determinados pelas demandas do trabalho e do ambiente social, pela lacuna de conhecimento do indivíduo e por sua experiência emocional. Tal componente humano também encontra guarida em Davenport (2001, p.12), quando diz que “informação e conhecimento são, essencialmente, criações humanas, e nunca seremos capazes de administrá-los se não levarmos em consideração que as pessoas desempenham, nesse cenário, um papel fundamental”.

Percebe-se que a gestão da informação e a gestão do conhecimento estão interligadas, já que o conhecimento gerado no âmbito de uma organização pode ser compreendido como parte de uma engrenagem que, por sua vez, contribui para o fortalecimento do capital intelectual organizacional. A gestão da informação se torna um dos processos organizacionais centrais, pois subsidia a construção de conhecimento em distintas situações e em todos os níveis hierárquicos (PÉREZ-MONTORO-GUTIÉRREZ, 2008).

A GI é a base para que a GC seja implementada, software e hardware vão fornecer uma plataforma para a GI, que por sua vez subsidiará a GC. Assim sendo, a gestão da informação e a gestão do conhecimento devem atuar em conjunto e se apoiarem mutuamente, uma alimenta a outra. Quando a GI e a GC são implantadas adequadamente, os dois modelos de gestão podem resolver questões críticas da organização, e serem eficazes para a resolução de problemas (BASTOS; BRUNO; REZENDE, 2013, p. 32).

Atendo-se especificamente à Gestão do Conhecimento, alguns autores, como Nonaka e Takeuchi, ensinam que na GC são considerados dois tipos de conhecimentos: o tácito e o explícito. O conhecimento tácito e o conhecimento explícito são conhecimentos complementares, pois ambos se comunicam entre si em uma relação de interdependência. Por exemplo, durante uma conversa informal entre dois indivíduos, se um deles detém determinado tipo de conhecimento e, durante a conversa, o outro indivíduo absorve aquele conhecimento e o registra em algum lugar, dá-se então a transformação de conhecimento tácito em explícito (informação). De outro modo, a partir do registro desse novo conhecimento, um indivíduo que não o detinha anteriormente pode compreendê-lo, utilizá-lo ou até mesmo aperfeiçoá-lo, gerando novos conhecimentos.

Transformar conhecimento tácito em conhecimento explícito é uma tarefa árdua, pois socializar a habilidade que está na mente de quem a possui nem sempre é possível. É o caso do artesão que tenta explicar o passo a passo de sua produção artística. Sua competência manual na confecção de sua arte é muito mais desenvolvida de que sua habilidade em explicá-la.

Nonaka e Takeuchi (1997) partem do pressuposto de que o conhecimento é criado por meio da interação entre o conhecimento tácito e o conhecimento explícito, o que permite postular quatro modos diferentes de conversão do conhecimento. A saber:

1. Conhecimento tácito em conhecimento tácito, chamado de Socialização;
2. Conhecimento tácito em conhecimento explícito, denominado de Externalização;
3. Conhecimento explícito em conhecimento explícito, ou Combinação e
4. Conhecimento explícito para conhecimento tácito, ou Internalização.

Conforme citado anteriormente, além do aspecto humano, há também que se considerar o ambiente organizacional e como se dá a interação entre os colaboradores, bem como entre estes e a administração.

Para Barbosa (2013, p. 85):

Uma efetiva gestão da informação e do conhecimento em organizações requer uma clara distinção entre compartilhamento e colaboração, uma vez que boa parte do conhecimento relevante não se encontra registrado e sim na cabeça das pessoas. Portanto, a ausência de um clima que favoreça e estimule o compartilhamento irá limitar as possibilidades de se potencializar o uso do conhecimento organizacional.

Vários autores se ocupam em conceituar a Gestão do Conhecimento (GC) apartada da Gestão da Informação (GI), porém, preservando a ideia de interdependência entre as duas.

Choo (2003, p. 53) explica:

Da construção do conhecimento resultam novos conhecimentos que levam a inovações, novos produtos e novas capacidades organizacionais. A criação de novos conhecimentos também pode sugerir novos produtos ou serviços que serão capazes de atender às demandas de mercado ainda não satisfeitas.

Para Hoffmann (2009, p. 22),

a gestão do conhecimento é um modelo de gestão voltado à aprendizagem organizacional, cujos métodos, técnicas, instrumentos e ferramentas podem ser aplicados para que se desenvolvam competências nas pessoas para a geração, compartilhamento, uso e apropriação de informação e conhecimento no ambiente organizacional.

Pérez-Montoro-Gutiérrez (2008, p.260) ensina que “a gestão da informação se torna um dos processos organizacionais centrais, uma vez que subsidia a construção de conhecimento em distintas situações e em todos os níveis hierárquicos”.

“A GC tem foco nas pessoas, preocupação com o pensamento crítico, a inovação, as relações, a exposição de ideias, padrões, competências e incentivo à aprendizagem e partilha de experiências” (BEM; COELHO, 2016, p. 18).

Para Almeida e Duarte (2011, p. 40),

falar em gestão do conhecimento é falar em aprendizagem organizacional, compartilhamento de informações e conhecimento, comunidades de prática, criatividade, inovação, colaboração, capital intelectual, aprendizagem, entre outros conceitos práticos e aplicáveis aos mais variáveis ambientes.

Com o foco mais voltado às características do indivíduo e sua capacidade de lidar com informação e conhecimento, Valentim (2013, p. 75) entende que programas de competência informacional podem ser aplicados no âmbito da gestão do conhecimento e quando

direcionados ao desenvolvimento de competências em informação proporcionam aos sujeitos organizacionais: a capacidade de reconhecer as necessidades informacionais e formular questões; capacidade de identificar, acessar, buscar, pesquisar e localizar informação em qualquer mídia; capacidade de organizar, analisar e avaliar informação; capacidade de usar eficazmente informação para uma aplicação prática e para solucionar problemas; capacidade de apropriar-se de informação para gerar novos conhecimentos, aprender a aprender.

Trazendo para a temática desenvolvida no presente trabalho, observa-se que o fenômeno da desinformação se propaga rapidamente na sociedade atual, exatamente por encontrar, além das facilidades tecnológicas de acesso, criação e compartilhamento de informações, a carência de competências necessárias em boa parte da população para lidar com essa massa informacional.

Com efeito, a desinformação se utiliza dos mesmos processos de construção e utilização da informação e do conhecimento, com diferença apenas no objetivo que se pretende atingir a partir do seu compartilhamento. Assim, como resultado, tanto a informação quanto a desinformação irão convergir para a tomada de decisão, porém, enquanto a primeira impacta de maneira positiva, a segunda contribuirá para a construção de informações tendenciosas, equivocadas e distorcidas da realidade.

No atual contexto político-econômico vivenciado pela sociedade contemporânea, caracterizado pela desordem informacional, há de se questionar: qual o remédio para combater a desinformação? A resposta parece óbvia: a informação. Neste cenário, ela torna-se vital para o enfrentamento do fenômeno, contribuindo para a construção de informação e conhecimento no âmbito das organizações.

Organizações públicas, como é o caso do TSE e dos órgãos que compõem a JE, se apresentam nesse cenário como atores informacionais importantes, no sentido de levarem à sociedade informações e conhecimentos sólidos e fidedignos, resgatando a confiança das instituições e preservando a democracia.

Assim, sob o prisma da construção do conhecimento, ao analisar o Programa de Enfrentamento à Desinformação do TSE, parece que o documento se configura como forma de conhecimento explícito que norteia as ações de combate dos demais órgãos da JE, além de fomentar a construção de novos conhecimentos no âmbito de cada órgão.

Na sociedade da informação e do conhecimento, a qual o fator de sucesso está associado ao bom uso desses ativos informacionais, a Gestão do Conhecimento é apontada como a estratégia central para o desenvolvimento da competitividade nas organizações, sejam estas públicas ou privadas.

Na administração pública a efetiva GC ajuda as organizações a enfrentar novos desafios, implementar práticas inovadoras de gestão e melhorar a qualidade dos processos, produtos e serviços públicos em benefício do cidadão-usuário e da sociedade em geral. (BATISTA, 2012, p. 40).

Batista (2012, p.45) explica que os resultados esperados pela Gestão do Conhecimento na administração pública devem ser norteados pelos princípios básicos da Administração Pública, a saber: “eficiência, qualidade, efetividade social e aos princípios constitucionais da legalidade, impessoalidade, moralidade, publicidade e eficiência”.

É nesse contexto que a GIC se apresenta como disciplina contemporânea de perfil prático-acadêmico, posicionando-se estrategicamente, no contexto da sociedade atual, com foco na qualidade, transparência e confiabilidade da informação e do conhecimento.

Portanto, a partir do uso das técnicas de Gestão da Informação e do Conhecimento, pretende-se a construção de conteúdo informacional de qualidade, e que dele decorra um conhecimento sólido, capaz de transformar as pessoas que dele fazem uso em verdadeiros vetores da verdadeira informação.

Além disso, o conhecimento gerado a partir dos processos de GIC habilita a organização a desempenhar um papel de mediadora da informação, assunto que será tratado a seguir.

#### 4.1 A mediação informacional

O termo “mediação” deriva do latim *mediatione*, que significa, originalmente, intervenção humana entre duas partes, ação de dividir em dois ou estar no meio. O conceito de mediação foi tomado por diferentes perspectivas, indicando ideias de intermediação, relação, conjugação, religação, ponte ou elo estabelecido nas relações humanas, por meio de um elemento mediador.

Nessa perspectiva, o termo mediar relaciona-se à prática do Direito, expressando um jargão que significa intervenção judicial.

Embora o termo tenha sido incorporado recentemente aos discursos científicos da área da CI e, ainda que seja um conceito embrionário no presente domínio, ainda assim, vem ocupando uma posição de bastante destaque, uma vez que representa conceitos-chaves na composição do objeto de estudo da Ciência da Informação.

A mediação se envolve com diferentes domínios científicos, podendo ser usualmente encontrada na área do direito, comunicação, educação, filosofia, ciência da informação, entre outras.

No contexto histórico, o registro mais antigo do termo que se tem conhecimento foi feito por Chaucer, na obra *The Man of Law's Tale*, em 1386, referindo-se ao modo de interceptação entre dois adversários com vistas à reconciliação entre ambos. (WILLIAMS, 1985 *apud* MARTINS, 2010).

Naturalmente, o termo foi passando por uma evolução de conceitos e se revestindo de novos significados à medida que tomado por diferentes domínios científicos. De modo geral, parece haver uma predominância nas noções de intermediação, conexão, conciliação e mais recentemente intervenção e interferência.

Farias, Varela e Freire (2013, p. 176), ao citarem Almeida Júnior (2008), definem mediação da informação como uma “ação vinculada à vida, ao movimento, ao processo de construção de sentidos na realidade histórico-social de cada indivíduo” e que ocorre a partir do desenvolvimento do ser humano pela interação social.

Crippa e Carvalho (2012, p. 103), ao mencionarem as definições conceituais de Almeida Junior (2009) e Almeida (2008), identificaram a mediação como uma

comunidade virtual de leitores, onde existe a possibilidade de cada leitor expressar a sua opinião acerca dos livros lidos e dos comentários de outros leitores, exercitando a crítica e o debate entre os usuários. Nesse contexto, o leitor assume os papéis de autor, crítico e bibliotecário de referência.

E é essa a ideia de leitura da realidade, em que cada um dos atores envolvidos com a informação - sendo eles instituições, cidadãos ou organizações - expressam suas opiniões, críticas e julgamentos numa espécie de troca de saberes que se retroalimentam.

Na mesma esteira de Almeida (2008), Corda (2012) acrescenta que a mediação baseada na interferência é oposta à ideia de isolamento ou passividade. Toda a informação social, de alguma maneira, influencia, demanda atitudes e mudanças no espaço informacional daqueles que nela trabalham. Nesse caso, a mediação atua no sentido de promover a mobilização de várias ideias e sentimentos com vistas à obtenção de um resultado.

Nessa mesma linha interativa entre os personagens envolvidos no processo de mediação, Lamizet e Silem (1997) apud Pinheiro (2008), definiram a mediação como instância que assegura na comunicação e na vida em sociedade a articulação entre a dimensão individual do sujeito e sua singularidade e a dimensão coletiva da sociabilidade e do elo social.

Trazendo o ensinamento das autoras para o enfoque da Ciência da Informação, a mediação é comumente entendida como uma categoria que pressupõe, de maneira geral, uma ação realizada por um sujeito que atua no mundo através de relações com outros sujeitos, instituições, informação ou dispositivos tecnológicos.

Nesse sentido, Araújo (2003, p. 25) aponta para a importância dos termos sujeitos e intersubjetividade para a apreensão dos fenômenos informacionais.

A questão da intersubjetividade conformada a partir da informação se torna central para a compreensão dos diferentes planos de realidade, da distinção entre as diferentes formas de conhecimento e dos mecanismos de sua configuração e legitimação. Os sujeitos precisam, necessariamente, ser incluídos nos estudos sobre a informação e, sobretudo, precisam ser incluídos em suas interações cotidianas, formas de expressão e linguagem, ritos e processos sociais.

Assim, ao levar em consideração o contexto atual de instabilidade informacional pelo qual a sociedade contemporânea atravessa, a mediação informacional é essencial para entendermos a atual situação.

Em um cenário de trocas informacionais e de compartilhamentos descuidados, observa-se que as pessoas não querem apenas receber a informação, mas, sim, produzir, disseminar e compartilhar conteúdos. A ausência de mediação comprometida com a realidade dos fatos nesses fluxos informacionais é ambiente propício para a disseminação de desinformação.

Há de se considerar também o aspecto cultural envolvido em todos os processos informacionais. Como explica Feitosa (2016, p. 102):

A cultura é o processo através do qual o homem cria o algo onde antes imperava o nada. Esse algo é toda complexidade de criações simbólicas, de sentidos e significados que damos às coisas e ao mundo. Um “algo” que não se sustenta se não se entender os processos culturais como mecanismos de mediação entre nós e os fenômenos. Assim, mais do que apenas um elemento da comunicação, a mediação é, por excelência, cultural. As diversas modalidades de mediação são apenas sotaques diferenciados dessa mediação cultural. Assim é a mediação informacional.

Com efeito, a metáfora do “algo onde antes imperava o nada” deve ser concebida como a primeira das mediações: a mediação cultural, que antecede todas as outras, no sentido de que a mediação da informação em contextos sociais seria por natureza cultural. Assim, mesmo como ato de interferência física, o ato mediacional da informação é primordialmente cultural, para só depois tornar-se mediação informacional.

Martins (2013, p. 16) explica que há uma integração da mediação ao contexto social:

A mediação informacional traduz, assim, o constante movimento da informação em sua perene sobreposição de sentidos, o deslocamento de códigos que contínua e conflitivamente configuram a realidade e, deste modo, o universo simbólico dos sujeitos. Informação e mediação se conjugam nas dinâmicas do campo social pelos vínculos dialéticos atrelados ao funcionamento simbólico da realidade, relação que toma corpo nos espaços híbridos da comunicação. A comunicação, por seu turno, é a instância privilegiada por onde circulam os sentidos sociais produzidos no transcurso das relações humanas. É o espaço em constante movimento por onde se efetiva o fluxo das trocas simbólicas’.

Ainda segundo a autora, a mediação é uma força que atua negativamente frente ao imediato e estimula a ponderação na aquisição do conhecimento. É considerada negativa por atuar na contingência do imediato. (MARTINS, 2013)

Esse “imediato” é, talvez, a característica mais presente no contexto da desinformação relacionada ao processo eleitoral que circula nas redes sociais. Esse

fato reforça a importância da mediação como força necessária à construção de consenso em torno de informação verdadeira a partir de conhecimentos sólidos.

Davallon (2003) apresenta cinco modalidades de mediação utilizadas como conceitos operatórios e responsáveis por designar, descrever ou analisar um processo específico. São elas: mediação mediática, mediação pedagógica, mediação cultural, mediação institucional e mediação por meio das tecnologias.

Para o presente estudo, é salutar a discussão acerca da temática mediação institucional (sociopolítica), pois em um cenário de circulação massiva de informações inverídicas, imprecisas, tendenciosas e que apenas se propõe a confundir e desinformar o cidadão, a atuação do mediador institucional em meio a tal tensão é importante para reestabelecer os canais de comunicação entre Poder Público e sociedade.

Assim, ao pensar no papel da Justiça Eleitoral no tocante à construção de informação e conhecimento, à gestão desse ativo e sua comunicação junto à sociedade, pode-se afirmar que o TSE atua como mediador central das demandas informacionais da sociedade frente ao processo de enfrentamento à desinformação.

Davallon (2007. 10) acrescenta um terceiro elemento “[...] cuja presença se confirma ser a marca distintiva da mediação.” O autor ensina que “se a forma deste elemento varia consideravelmente de um autor para outro, a sua ação, em contrapartida, parece possuir quatro características”:

- (1) Esta ação produz sempre, em maior ou menor grau, um "efeito" sobre o destinatário da comunicação: ele vai ascender, aprender, passar, etc. Esta ação é, além disso, modalizada: o destinatário é um beneficiário respeitado, valorizado como sujeito, e não instrumentalizado.
- (2) O objeto, o ator ou a situação de partida sofrem uma modificação devido à integração num outro contexto. [...]
- (3) O operador da ação (o terceiro elemento enquanto mediador) é, certamente, quer ação humana, quer operador objetivado sob forma de dispositivo, quer por vezes ambos; mas, seja como for, há quase sempre polêmica sobre a sua forma e a sua natureza.
- (4) A ação do elemento terceiro tem sempre um impacto sobre o ambiente (mais frequentemente o ambiente social) no qual ela se situa. (DAVALLON, 2007, p. 10/11)

No entendimento de Davallon (2007), o mediador institucional atua no ambiente social com respeito e valorização dos sujeitos envolvidos com a demanda informacional. Sua ação impacta no ambiente social no sentido de comunicar e

debater sobre diferentes perspectivas, de forma a influenciar e transformar a realidade.

Nessa perspectiva, Elisabeth Volckrick e Stéphanie Rigo (2006, p. 92) ensinam que “[...] a mediação institucional constitui um novo processo de legitimação cuja dimensão da comunicação é central e testemunha um novo modo da ação estatal”.

É nesse ambiente de diálogo com a sociedade que o mediador institucional tenta construir um consenso e, como efeito consequente, fortalecer o processo de legitimação de sua atuação.

Ressalta-se que, nesse contexto de atuação, o mediador representa o Estado e que, portanto, é preciso considerar as mudanças de suas funções administrativas ao longo dos anos. Ao se pensar, por exemplo, nas mudanças relacionadas aos níveis de intervencionismo estatal, observa-se que o processo de validação da legitimidade administrativa se tornou mais complexo.

Volckrick e Rigo (2006, p.95, tradução nossa) contextualizam essas mudanças em diferentes momentos da história.

Devemos a Max Weber uma descrição notável de todo o gerenciamento administrativo. Ele mostrou o quanto era dependente da forma de legitimidade que daria “a crença na legalidade dos regulamentos adotados e do direito de dar diretivas que aqueles que são chamados a exercer o domínio por esses meios”. No final de sua vida, essa forma de racionalidade formal, muito presente em seu tempo, estava em conflito com uma forma de racionalidade material caracterizada pela exigência de que o Estado leve em consideração valores substanciais (igualdade, justiça, liberdade, etc.).

As autoras destacam que, nesse período histórico, os critérios de validade da ação administrativa já não eram apenas o cumprimento da norma (lei, decretos, portarias, regulamentos etc.), mas a “ação de acordo com objetivos gerais centralizados. Administração, atravessada por essas diferentes lógicas, experimentou uma tensão que nunca cessou de aumentar durante o desenvolvimento do estado social” (VOLCKRICK; RIGO, 2006, p.96, tradução nossa).

A partir da década de 1970, novas tensões se direcionaram ao modelo de estado social, especialmente em relação aos efeitos do intervencionismo estatal demasiado.

Nesse contexto de conflito, entre estado e sociedade, a administração busca novos modelos de gestão com foco em serviços mais eficazes e eficientes. Por isso é importante para a Administração manter uma boa comunicação com o seu público e mediar as demandas informacionais que surgem no âmbito social.

Para a Justiça Eleitoral, o principal usuário de seus serviços é o eleitor. É esse eleitor que, a exemplo da sociedade em geral, consome informação das mais variadas fontes e que, por sua vez, utiliza de meios eletrônicos que facilitam a disseminação de informações, sejam elas verdadeiras ou falsas.

Por esta razão, é salutar desenvolver uma boa comunicação com esse público para combater o fenômeno da desinformação.

Volckrick e Rigo (2006, p. 97-98, tradução nossa) explicam:

Cidadãos e outros atores externos desafiam a administração e os problemas que geram efeitos da retroatividade sobre a administração, o que leva a pensar em seus problemas internos de um modo mais reflexivo. É neste contexto que ela deve situar o aparecimento de mecanismos institucionais como a consulta e mediação no tratamento de problemas coletivos ou individuais.

Ademais, é nesse cenário de conflitos que a mediação institucional se apresenta como tentativa de sanar tanto o problema da eficiência como também o da legitimidade da administração. Nesse diálogo com a sociedade, o mediador atua na negociação e criação de consenso, pois, ao assim proceder, a administração mantém o bem-estar social e o funcionamento da democracia.

Martín Serrano (1978 *apud* GÁMEZ TORRES, 2007, p. 199, tradução nossa) ensina:

Quando a sociedade não pode resolver o conflito - eliminando um dos fatores de contradição, já que ambos são essenciais a um sistema, impõe-se que as instituições mediadoras, dentre elas os meios de comunicação, propaguem um modelo lógico para interpretar e integrar a contradição, ou seja, que ponham em ordem, a nível formal, a desordem existente no nível real, de maneira que a própria contradição sirva a reprodução social e a totalidade da ordem social não seja questionada.

O autor ressalta a importância da atuação das instituições na tentativa de saneamento ou mitigação dos impactos negativos em um cenário de desordem informacional. Assim sendo, os meios de comunicação desempenham papel crucial no sentido de levar à sociedade informação segura e confiável. Por isto, faz-se

necessário que as instituições públicas, a exemplo dos órgãos da JE, busquem ampliar o alcance de suas mensagens através de parcerias com os meios de comunicação.

Corroborando com a ideia, Frota e Barbosa Neto (2010, [p.3]), ao citarem Davallon (2003), asseveram que a mediação institucional

é um processo no qual o espaço público é percebido como o cenário das interações. Indivíduos importantes e dotados de representatividade utilizam-se de instrumentos de mídia para sobreposição de ideias e visão de mundo a fim de formar opinião e conglomerar a coletividade num fenômeno ideológico. Assim a mediação institucional ou sociopolítica por vezes é precedida da mediatização da informação. Isto se dá porque os meios de comunicação mediáticos detêm ampla influência sobre os cidadãos e são facilitadores da mobilização coletiva.

Ademais, levar informação e conhecimentos sólidos à população também é uma forma de combate à desinformação, quiçá a mais efetiva. Nessa vertente, o TSE tem se debruçado em veicular campanhas informativas na televisão, rádio e plataformas de internet, não apenas relativas à temática da desinformação, mas também sobre o processo eleitoral, o sistema eletrônico de votação, a importância do voto, dentre outras. Ao mediar esse diálogo com a sociedade, a Justiça Eleitoral assegura sua legitimidade em defesa dos interesses democráticos e exerce influência na coletividade.

Nas palavras de Volckrick e Rigo (2006, p. 110):

A mediação institucional [...] mostra mudanças significativas na relação entre administração, cidadania, justiça e democracia. [...] seu objetivo de criar consenso, a partir de baixo torna-a um novo modo de legitimação: é com a própria fonte de legitimidade democrática que o mediador se comunica. É na medida onde o mediador pode ocupar seu lugar de autoridade reflexiva que a mediação institucional exerce uma função de regulação e legitimação da ação do Estado e contribui para a renovação da democracia.

Contrariando o antigo entendimento em torno da ação “mediar”, como sendo algo que apenas conduz uma ideia entre dois pontos fixos, na mediação institucional, o papel do mediador não é estático, e sim dinâmico. Essa noção de ponte, muito frequente nos estudos de Ciência da Informação, é criticada por Almeida Júnior (2008, p. 3) no que se refere à mediação da informação:

em uma conceituação implícita, proveniente da intuição, a mediação passa a fazer parte do discurso dos profissionais da informação, mas sem que embase suas práticas. Ao contrário, essas são dissociadas da teoria, uma vez que não está ela, teoria, articulada, organizada, sistematizada e explicitada. O senso comum dos profissionais da área identifica a mediação da informação com a imagem de uma ponte. Esta, como aquela, permite a relação entre dois pontos, de alguma forma, estão impedidos de interagir por obstáculos e empecilhos.

Para o autor, a ideia de não interferência no processo por parte do mediador é inapropriada. Ele propõe que mediar é

toda ação de interferência – realizada pelo profissional da informação–, direta ou indireta; consciente ou inconsciente; individual ou coletiva; que propicia a apropriação de informação que satisfaça, plena ou parcialmente, uma necessidade informacional. (ALMEIDA JÚNIOR, 2008, p.3).

Em suma, a partir dessa perspectiva, o mediador institucional deve atuar de forma não estática, interferindo no processo informacional em busca de um consenso. Ao envolver o público-alvo na discussão, ele faz com que a informação deixe de ser única e passe a ser repartida entre todos os atores envolvidos no processo.

No capítulo seguinte será abordada a metodologia utilizada na pesquisa.

## 5 METODOLOGIA

A seguir, será descrito o objeto de estudo desta pesquisa, bem como todo o delineamento da pesquisa para atingir os objetivos propostos.

### 5.1 Ambiente de pesquisa – TSE e TRE

Para contextualizar o ambiente da presente pesquisa, é necessária uma breve explanação da estrutura que compõe a Justiça Eleitoral brasileira e seu papel enquanto guardião do processo eleitoral no país.

A Justiça Eleitoral brasileira é composta pelo Tribunal Superior Eleitoral (TSE), Tribunais Regionais Eleitorais (TREs), juízes e juntas eleitorais. Todos esses órgãos têm sua composição estabelecida pela Constituição Federal e sua competência determinada pelo Código Eleitoral.

A história da Justiça Eleitoral confunde-se com a do TSE, instituição criada pelo Decreto nº 21.076/1932 – com o nome de Tribunal Superior de Justiça Eleitoral – e instalada em 20 de maio do mesmo ano, em um prédio na Avenida Rio Branco, no centro do Rio de Janeiro. Seu primeiro presidente foi o Ministro Hermenegildo Rodrigues de Barros (BRASIL, [2021b], *on-line*).

Cinco anos depois, a Constituição do Estado Novo, outorgada por Getúlio Vargas, extinguiu a Justiça Eleitoral e atribuiu à União, privativamente, o poder de legislar sobre matéria eleitoral.

O TSE só foi restabelecido em 28 de maio de 1945, pelo Decreto-Lei nº 7.586/1945. No dia 1º de junho do mesmo ano, o Tribunal foi instalado no Palácio Monroe, no Rio de Janeiro, sob a presidência do Ministro José Linhares. Um ano depois, a sede da instituição foi transferida para a Rua 1º de Março, ainda no Rio de Janeiro. (BRASIL, [2021b], *on-line*).

Quanto ao Processo Eleitoral no Brasil, em um sentido mais amplo, diz respeito às fases organizativas das eleições, compreendendo também um breve período posterior. É organizado pela Justiça Eleitoral (JE), em nível municipal, estadual e federal. Na esfera federal, a JE possui como órgão máximo o Tribunal Superior Eleitoral (TSE), com sede em Brasília. Em cada estado da Federação e no Distrito Federal há um Tribunal Regional Eleitoral (TRE), bem como juízes e juntas eleitorais (BRASIL, [2021b], *on-line*).

A Justiça Eleitoral, além de organizar, fiscalizar e realizar as eleições, regulamenta o processo eleitoral, examina as contas de partidos e candidatos em campanhas, controla o cumprimento da legislação pertinente em período eleitoral e julga os processos relacionados com as eleições (BRASIL, [2021b], *on-line*).

Embora as etapas de votação, totalização e divulgação dos resultados sejam as mais conhecidas, o processo eleitoral possui outras fases muito importantes como o cadastro eleitoral, a etapa de candidaturas, a prestação de contas e a logística eleitoral. Há, ainda, a fase de pós-eleições que compreende, entre outras atividades, a diplomação dos eleitos.

Em todo o processo eleitoral há mecanismos para garantir a normalidade dos pleitos, a segurança do voto e a liberdade democrática. Em virtude disso, o Brasil se tornou referência mundial em eleições (BRASIL, [2021b], *on-line*).

Dentre esses critérios, destaca-se o uso da urna eletrônica brasileira, que permitiu, desde 2000, que as eleições passassem a ser totalmente informatizadas.

Na mesma esteira de aprimoramento,

em 2008, o sistema biométrico de identificação do eleitor passou a ser adotado em algumas localidades e, desde então, a Justiça Eleitoral vem providenciando gradativamente o recadastramento biométrico de todo o eleitorado brasileiro. Até julho de 2020, mais de 119 milhões de eleitores tiveram suas digitais cadastradas por esse sistema, representando mais um grande avanço na garantia da segurança do voto no Brasil. (BRASIL, [2020a], *on-line*).

O que se observa é uma evolução constante no âmbito da Justiça Eleitoral, seja no aspecto jurídico, com a atualização dos regramentos que envolvem o processo eleitoral, seja no tocante à adoção de tecnologias modernas de processamento e segurança da informação.

Desde a sua fundação, há 90 anos, a Justiça Eleitoral tem envidado esforços no sentido de fortalecer a democracia brasileira, garantir o direito de escolha dos cidadãos, bem como ampliar os canais de diálogo com a sociedade sobre temas importantes, dentre eles a desinformação.

Em sua busca constante pela entrega de serviços de qualidade no âmbito do processo eleitoral, coube a ela o papel de mediadora, junto à sociedade, da problemática contemporânea relacionada a esta temática da desinformação.

Como demonstrado até o momento nesta pesquisa, o fenômeno da desinformação, apesar de não ser algo novo, tem ganhado notoriedade na

sociedade contemporânea, seja pela conectividade facilitada pelo uso de tecnologias, seja pela facilidade de criação e compartilhamento de conteúdo.

A título de exemplificação, tem-se a ocorrência de eventos emblemáticos recentes, como o BREXIT e as eleições americanas de 2016, que acenderam o alerta para as democracias do mundo inteiro. No contexto brasileiro, a eleição de 2018 é mais um exemplo dessa onda de desinformação que ameaça pilares democráticos construídos com muito sacrifício. A cada campanha de descrédito e deslegitimação promovida pela prática de desinformação, a reputação das instituições é posta em xeque, ensejando riscos sociais imensuráveis e abrindo caminho para narrativas antidemocráticas que pleiteiam, dentre outras coisas, a ruptura institucional.

Diante desse cenário adverso, a Justiça Eleitoral, através de seu órgão principal - o Tribunal Superior Eleitoral - lançou o Programa de Enfrentamento à Desinformação que, por meio de ações de curto, médio e longo prazo, procura direcionar a atuação da JE no sentido de combater as práticas de desinformação, bem como assegurar a credibilidade e confiança da sociedade no processo eleitoral.

Na próxima seção são apresentadas a caracterização da pesquisa.

## **5.2 Caracterização da pesquisa**

A pesquisa caracterizou-se, quanto à abordagem do problema, como sendo um estudo qualitativo, uma vez que da análise da temática da desinformação no processo eleitoral buscou-se a essência de seu fenômeno, investigando-se sua natureza e alcance, e não se restringindo à mera contagem ou descrição. O cerne da pesquisa qualitativa é “compreender e aprofundar os fenômenos que são explorados a partir da perspectiva dos participantes em um ambiente natural e em relação ao contexto” (FLICK, 2013, p.376).

Quanto aos objetivos, a pesquisa é de natureza exploratória, pois as pretensões aqui foram a de investigar o problema da desinformação no processo eleitoral para melhor compreensão e servir de subsídio para investigações futuras.

Com relação aos procedimentos, foram utilizadas as pesquisas bibliográfica e documental para a construção do referencial teórico e o levantamento de dados nos sites dos referidos tribunais para análise de documentos de diferentes órgãos da

justiça eleitoral. Ademais, foram levantadas informações junto aos servidores do TRE/RN, utilizando-se como método de coleta de dados os questionários.

Esta pesquisa pode ser caracterizada como estudo de caso, já que apresentou menor amplitude e maior profundidade, procurando conhecer a realidade quanto à necessidade de adequação da gestão da informação e do conhecimento no TRE/RN. Além disso, considerou-se a cultura local para a construção de informação e conhecimento sólidos e eficazes e a posterior mediação junto à sociedade.

Sobre essa técnica, Marconi e Lakatos (2017, p. 192) explicam que

o levantamento de dados é a fase da pesquisa realizada com intuito de recolher informações prévias sobre o campo de interesse. Ele se constitui de um dos primeiros passos de qualquer pesquisa científica e é feito de duas maneiras: pesquisa documental (ou de fontes primárias) e pesquisa bibliográfica (ou de fontes secundárias).

Apresentadas as características da pesquisa, serão apresentados o universo e amostra que compõem o estudo.

### **5.3 Universo e amostra**

Com relação à pesquisa documental, foram coletadas informações dos 27 Tribunais Regionais Eleitorais do Brasil, que identificaram as ações de mediação da informação praticadas pelos TREs brasileiros no enfrentamento à desinformação.

Acerca do levantamento de informações, considerando o quantitativo de cerca de 540 servidores do TRE/RN, dentre eles, concursados, terceirizados e estagiários, para fins da pesquisa, optou-se por aplicar o instrumento em três secretarias selecionadas, vinculadas a áreas de atuação distintas, sendo elas: Secretaria de Tecnologia da Informação e Eleições (STIE), Secretaria Judiciária (SJ) e Secretaria de Administração, Orçamento e Finanças (SAOF). Desta forma, a amostra da pesquisa corresponde, nesta fase, a 193 servidores.

A escolha por estas secretarias se deu devido ao fato de representarem diferentes campos de atuação no âmbito do TRE/RN. Buscou-se priorizar a diversidade de tarefas/serviços a que cada secretaria é submetida e, conseqüentemente, os diferentes níveis de contato com o processo eleitoral por parte de seus colaboradores. O que se pretendeu foi analisar os níveis de

conhecimento e confiança dos servidores do TRE/RN em relação às urnas eletrônicas e ao processo eleitoral brasileiro, de forma a prestigiar as diferentes experiências laborais dos envolvidos.

Como posto anteriormente, considera-se por servidores todos os colaboradores que integram a força de trabalho das secretarias objeto da pesquisa, a saber: servidores do quadro do TRE/RN, requisitados, terceirizados e estagiários.

Assim, a técnica de seleção da amostra foi, de modo combinado, a amostragem probabilística aleatória simples e estratificada, totalizando em 91 respondentes, que representam 47% da população (193 servidores), sendo 26 servidores da STIE, 28 servidores da SJ e 36 servidores da SAOF.

Sampiere, Collado e Lúcio (2013, p. 199), consideram que na amostragem probabilística aleatória simples, “todos os casos do universo têm inicialmente a mesma possibilidade de ser selecionados.” Na prática, qualquer elemento da população tem a mesma probabilidade de ser incluído na amostra e cada escolha é independente da outra.

Já a amostragem probabilística estratificada é aquela “em que a população é dividida em segmentos e uma amostra é selecionada para cada segmento” (SAMPIERE; COLLADO; LÚCIO, 2013, p. 199).

Apresentados o universo e a amostra selecionada para a realização da pesquisa, a seguir, serão discutidas as etapas para a coleta dos dados.

#### **5.4 Coleta de dados**

A coleta de dados foi realizada em dois momentos e buscou atender dois objetivos específicos, respectivamente: identificar as ações de mediação da informação praticadas pelos TREs brasileiros, no combate à desinformação, a partir do Programa de Enfrentamento à Desinformação do TSE, e analisar os níveis de conhecimento e confiança dos servidores do TRE/RN com relação às urnas eletrônicas e ao processo eleitoral brasileiro, traçando um diagnóstico do seu perfil informacional.

Para o primeiro objetivo citado anteriormente, realizou-se uma pesquisa documental nos sites de cada um dos 27 TREs brasileiros, entre os dias 18 e 27 de janeiro de 2022. Buscou-se identificar ações de mediação publicizadas pelos Tribunais Regionais a partir de 30 de agosto de 2019 (data de lançamento do

Programa de Enfrentamento à Desinformação do TSE), até a última data da pesquisa (27 de janeiro). Para isso, utilizou-se do termo “desinformação” em suas respectivas ferramentas de busca. Importante destacar que todos os sites possuem o mesmo layout e a mesma arquitetura *web*, o que tornou possível identificar todas as informações por meio dos seus respectivos sites. Dessa forma, não houve necessidade de contactar diretamente o órgão por e-mail e/ou telefone, o que conferiu uma maior acuracidade ao resultado apresentado. Assim sendo, as ações foram identificadas e listadas segundo cada Tribunal.

Na segunda parte da coleta de dados, para atender ao segundo objetivo citado acima, foi aplicado aos sujeitos da pesquisa um questionário *on-line*, desenvolvido através da ferramenta *Google Forms*, e enviado para os endereços de e-mail dos servidores que compuseram a amostra. Além do questionário, telefone de contato e e-mail pessoal do pesquisador foram disponibilizados para esclarecimento de eventuais dúvidas. O instrumento buscou identificar o nível de conhecimento e confiança dos sujeitos com relação às urnas eletrônicas e ao processo eleitoral brasileiro. O questionário foi enviado para os endereços de e-mail de cada secretaria, a saber: [servidores.stie@tre-rn.jus.br](mailto:servidores.stie@tre-rn.jus.br), [servidores.sj@tre-rn.jus.br](mailto:servidores.sj@tre-rn.jus.br) e [servidores.saof@tre-rn.jus.br](mailto:servidores.saof@tre-rn.jus.br).

## **5.5 Pré-teste**

No dia 3 de março de 2022, foi realizado o pré-teste do questionário com o objetivo de validar o instrumento proposto e identificar antecipadamente a ocorrência de possíveis problemas para, então, corrigi-los.

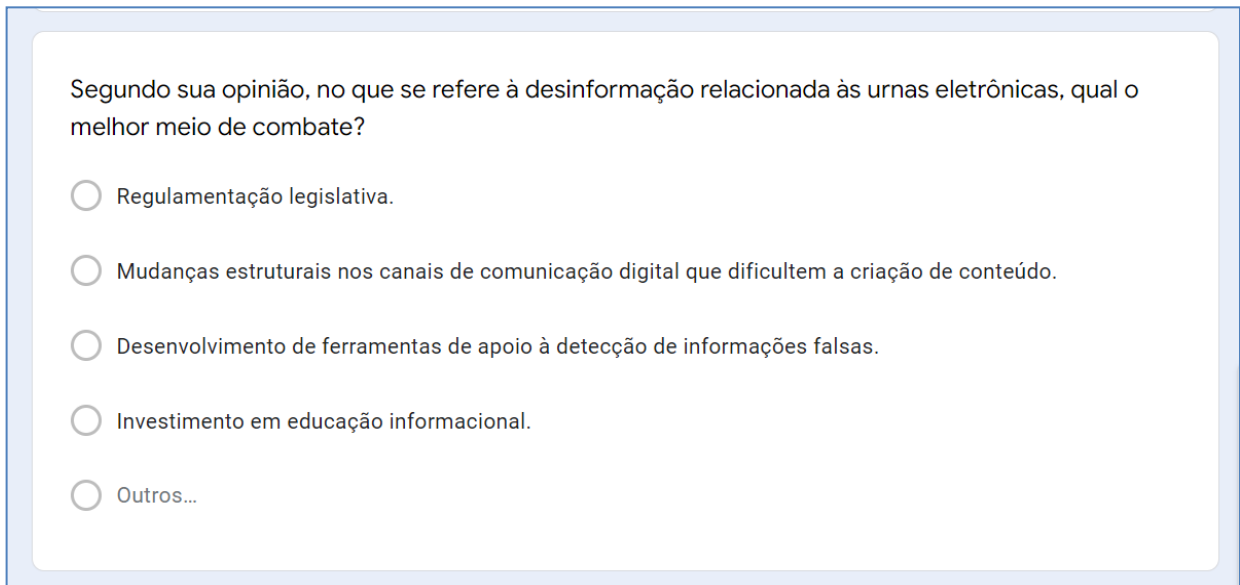
Quatro servidores do TRE/RN foram convidados a participar, sendo dois técnicos judiciários e dois analistas judiciários de secretarias diversas.

O pesquisador deu início ao pré-teste seguindo o roteiro que foi previamente esclarecido junto aos participantes, via contato por meio da plataforma *WhatsApp*. Por conseguinte, após a apresentação do objetivo da investigação, o questionário foi enviado para o endereço de e-mail funcional dos participantes, com prazo final para devolução até o dia 10 de março.

Quanto ao retorno do pré-teste, todos os quatro participantes responderam ao questionário. No tocante às perguntas, um dos participantes identificou a necessidade de acréscimo de uma questão referente aos possíveis meios de

combate à desinformação, mais especificamente à autorregulação implementada pelas plataformas digitais de forma autônoma. Tal sugestão ensejou a melhoria ou o desdobramento da seguinte questão elencada abaixo:

**Figura 1 – Questão 16 do pré-teste**



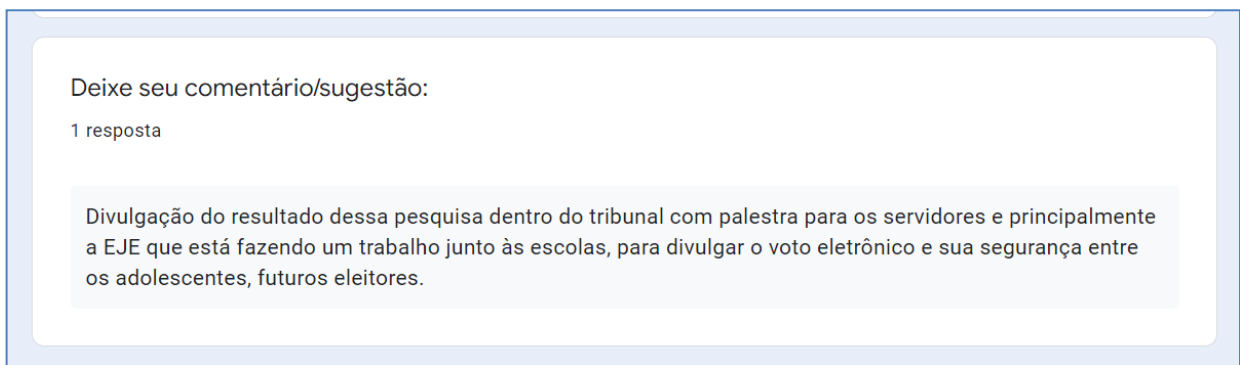
Segundo sua opinião, no que se refere à desinformação relacionada às urnas eletrônicas, qual o melhor meio de combate?

- Regulamentação legislativa.
- Mudanças estruturais nos canais de comunicação digital que dificultem a criação de conteúdo.
- Desenvolvimento de ferramentas de apoio à detecção de informações falsas.
- Investimento em educação informacional.
- Outros...

Fonte: elaborado pelo autor (2022).

Um segundo participante sugeriu uma proposta de intervenção a ser realizada no final da pesquisa:

**Figura 2 – Questão 17 do pré-teste**



Deixe seu comentário/sugestão:

1 resposta

Divulgação do resultado dessa pesquisa dentro do tribunal com palestra para os servidores e principalmente a EJE que está fazendo um trabalho junto às escolas, para divulgar o voto eletrônico e sua segurança entre os adolescentes, futuros eleitores.

Fonte: elaborada pelo autor (2022).

A participação e a colaboração dos servidores foram essenciais, pois contribuíram para o aperfeiçoamento do instrumento de pesquisa, que confirmou a sua eficácia.

A seguir, serão descritas as técnicas de análise de dados utilizadas para esta pesquisa.

## 5.5 Análise dos dados

Considerando os instrumentos utilizados durante a coleta, foram adotados os seguintes procedimentos para o tratamento e a análise dos dados:

a.) Pesquisa documental- levantamento de dados nos sites dos 27 TREs brasileiros: através da análise, foi possível coletar dados de natureza quantitativa e qualitativa. Utilizou-se a estatística básica para tabular o quantitativo de ações de mediação da informação praticadas por seus respectivos tribunais no combate à desinformação, e apresentadas através de quadros. As informações qualitativas foram obtidas através da análise de conteúdo da frequência de fatos contidos nos sites analisados.

Para Bardin (2011, p. 47), o termo análise de conteúdo significa

um conjunto de técnicas de análise das comunicações visando a 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.

A autora ensina que a utilização da análise de conteúdo estabelece três fases fundamentais, a saber: pré-análise, exploração do material e tratamento dos resultados e a interpretação.

A pré-análise:

É a fase da organização propriamente dita. Corresponde a um período de intuições, mas tem por objetivo tornar operacionais e sistematizar as ideias iniciais, de maneira a conduzir a um esquema preciso do desenvolvimento das operações sucessivas, num plano de análise. (BARDIN, 2011, p. 126).

Na fase de exploração do material:

Se as diferentes operações da pré-análise forem convenientemente concluídas, a fase de análise propriamente dita não é mais do que a aplicação sistemática das decisões tomadas. Quer se trate de procedimentos aplicados manualmente ou de operações efetuadas por computador, o decorrer do programa completa-se mecanicamente. Esta fase, longa e fastidiosa, consiste essencialmente em operações de

codificação, decomposição ou enumeração, em função de regras previamente formuladas [...]. (BARDIN, 2011, p. 130).

E na fase de tratamento dos resultados e interpretação:

Os resultados brutos são tratados de maneira a serem significativos (“falantes”) e válidos. Operações estatísticas simples (percentagens), ou mais complexas (análise fatorial), permitem estabelecer quadros de resultados, diagramas, figuras e modelos, os quais condensam e põem em relevo as informações fornecidas pela análise. O analista, tendo à sua disposição resultados significativos e fiéis, pode então propor interferências e adiantar interpretações a propósito dos objetivos previstos – ou que digam respeito a outras descobertas inesperadas.

Por outro lado, os resultados obtidos, a confrontação sistemática com o material e o tipo de interferências alcançadas podem servir de base a outra análise disposta em torno de novas dimensões teóricas, ou praticadas graças a técnicas diferentes [...]. (BARDIN, 2011, p. 131-132).

O quadro 2 mostra como foi realizada a análise de conteúdo nas informações coletadas nos sites dos TREs.

**Quadro 2 – Análise de conteúdo realizada nos sites nos TREs.**

|  |   |
|--|---|
| <b>Pré-análise</b>                               | Em consulta ao site de cada um dos 27 TREs, ficou evidenciado que a ferramenta de busca era a mesma, consequência da padronização dos sites dos regionais de acordo com os padrões adotados pelo TSE. Tal característica foi então avaliada pelo pesquisador como sendo facilitadora para obtenção dos resultados.  |
| <b>Exploração do material</b>                    | Passou-se, então, à fase da pesquisa propriamente dita, em que se buscou a quantidade de notícias publicizadas nos sites dos TREs utilizando-se o termo “Desinformação”.  |
| <b>Tratamento dos resultados e interpretação</b> | A partir dos resultados obtidos através da ferramenta de busca de cada site dos TREs, buscou-se, além da quantificação das notícias relacionadas à desinformação, a categorização dos resultados, com vistas a qualificar e categorizar determinadas ações como “efetivas” no combate à desinformação. Buscou-se, ainda, a identificação de ações em comum realizada pelos Tribunais Regionais. |

Fonte: elaborado pelo autor (2022).

b.) Questionário: foram coletados dados quantitativos, por meio das perguntas fechadas, e qualitativos, através das perguntas abertas. As questões fechadas foram

apresentadas através de gráficos e tabelas. As informações foram obtidas através de 19 perguntas fechadas e 2 abertas.

No que concerne ao questionário aplicado aos servidores do TRE/RN, também com base na análise de conteúdo de Bardin, a sistemática se deu conforme apresentado no quadro 3.

**Quadro 3** – Análise de conteúdo realizada nos questionários aplicados aos servidores do TRE/RN.

|   |   |
|---|---|
| Pré-análise                               | Foram coletadas respostas de 91 participantes.                      |
| Exploração do material                    | Leitura dos resultados.   |
| Tratamento dos resultados e interpretação | Categorização e interpretação de acordo com o referencial proposto. |

Fonte: elaborado pelo autor (2022).

No quadro 4, tem-se uma síntese que apresenta os procedimentos metodológicos da pesquisa em função dos objetivos propostos.

**Quadro 4** – Síntese dos procedimentos metodológicos

| Objetivo Geral  | Objetivos Específicos   | Técnica de Pesquisa    | Público Alvo                                  | Abordagem de Análise de Dados |
|---|---|------------------------|---|-------------------------------|
| Mapear práticas de combate à desinformação da Justiça Eleitoral, apontando, sob a ótica da gestão da informação e do conhecimento, procedimentos a serem adotados pelo Tribunal Regional Eleitoral do Rio Grande do Norte, com foco na construção e comunicação do conhecimento voltados ao enfrentamento à | Caracterizar a desinformação como ferramenta de desestabilização democrática.   | Pesquisa Bibliográfica |   |                               |
|   | Identificar as ações de mediação da informação praticadas pelos TREs brasileiros no combate à desinformação, tendo como parâmetro o Programa de Enfrentamento à Desinformação do TSE; | Pesquisa Documental    | Tribunais Regionais Eleitorais (27 unidades). | Análise de Conteúdo           |

|                |   |              |                           |                               |
|----------------|---|--------------|---------------------------|-------------------------------|
| desinformação. | Analisar os níveis de conhecimento e confiança dos servidores do TRE/RN com relação às urnas eletrônicas e ao processo eleitoral brasileiro, traçando um diagnóstico do seu perfil informacional, especialmente quanto à criação e comunicação de conhecimento. | Questionário | 193 servidores do TRE/RN. | Estatística Básica Descritiva |
|                | Propor ações educacionais de combate à desinformação voltadas aos eleitores do Rio Grande do Norte, com foco no fortalecimento do processo eleitoral.   |              |                           |                               |

Fonte: elaborado pelo autor (2021).

Após a apresentação dos procedimentos metodológicos, no capítulo seguinte, será exposta a análise dos dados coletados por meio dos métodos escolhidos, relacionando-a com o referencial teórico utilizado nesta pesquisa.

## **6 ANÁLISE E INTERPRETAÇÃO DOS RESULTADOS**

Neste capítulo são apresentados os resultados do estudo obtidos por meio da aplicação dos instrumentos de pesquisa, respectivamente, a pesquisa documental realizada nos sites dos Tribunais Regionais Eleitorais brasileiros e os questionários aplicados aos servidores do TRE/RN. O conteúdo foi analisado e interpretado de acordo com o referencial teórico e a metodologia anteriormente exposta.

Para atender ao objetivo específico de “Identificar as ações de mediação da informação praticadas pelos TREs brasileiros, no combate à desinformação, tendo como parâmetro o Programa de Enfrentamento à Desinformação do TSE”, buscou-se levantar as informações nos sites de seus respectivos tribunais.

Primeiramente, todas as ações que envolviam todos os TREs foram identificadas e listadas e, a partir destas, quantificadas e analisadas segundo as fases estabelecidas por Bardin (2011), e são apresentadas na seção 6.1 deste capítulo.

Em relação ao objetivo de “analisar os níveis de conhecimento e confiança dos servidores do TRE/RN com relação às urnas eletrônicas e ao processo eleitoral brasileiro”, como esclarecido anteriormente, foi aplicado questionário como técnica de coleta de dados, e estatística básica (descritiva) como abordagem de análise dos dados, que serão apresentados na seção 6.2 deste capítulo.

### **6.1 Características e potencialidades das ações de combate à desinformação nos TREs brasileiros.**

Para iniciar a pesquisa, buscou-se identificar nos sites dos TREs notícias que estivessem relacionadas ao termo “desinformação”. Desta forma, os resultados recuperados publicizavam notícias que envolviam: eventos, ações, campanhas, iniciativas, atores envolvidos, público-alvo e temas abordados, conforme é possível visualizar na figura 3.



conta de uma mesa de debates entre jornalistas e juiz eleitoral, realizada pelo TRE/RN, aberta ao público e com transmissão via *YouTube*. Tal iniciativa se configura claramente por ser uma efetiva ação do TRE pesquisado.

Ao término da primeira análise, em que foram identificadas as notícias relacionadas ao enfrentamento à desinformação, foi possível encontrar três categorias de publicações, sendo elas: notícias que envolvem o TER, notícias/ações de outros órgãos e ações efetivas do TRE, conforme demonstra o quadro 5.

**Quadro 5 – Publicações relacionadas ao combate à desinformação**

| TRIBUNAL REGIONAL | Notícias relacionadas ao combate à desinformação | Notícias que envolvem o TRE | Notícias/ações de outros órgãos | Ações efetivas do TRE |
|-------------------|--|-----------------------------|---------------------------------|-----------------------|
| TRE/RN            | 23   | 15                          | 8                               | 5                     |
| TRE/AC            | 19   | 7                           | 12                              | 4                     |
| TRE/AL            | 25   | 20                          | 5                               | 4                     |
| TRE/AM            | 5  | 2                           | 0                               | 2                     |
| TRE/AP            | 17   | 5                           | 12                              | 3                     |
| TRE/BA            | 93   | 74                          | 19                              | 18                    |
| TRE/CE            | 35   | 29                          | 6                               | 7                     |
| TRE/DF            | 11   | 9                           | 2                               | 2                     |
| TRE/ES            | 14   | 12                          | 2                               | 5                     |
| TRE/GO            | 35   | 20                          | 15                              | 6                     |
| TRE/MA            | 36   | 28                          | 8                               | 7                     |
| TRE/MG            | 80   | 53                          | 27                              | 10                    |
| TRE/MS            | 15   | 9                           | 6                               | 2                     |
| TRE/MT            | 60   | 21                          | 39                              | 6                     |
| TRE/PA            | 8  | 4                           | 4                               | 1                     |
| TRE/PB            | 63   | 14                          | 49                              | 4                     |
| TRE/PE            | 22   | 12                          | 10                              | 2                     |
| TRE/PI            | 39   | 18                          | 21                              | 4                     |
| TRE/PR            | 114  | 89                          | 25                              | 22                    |
| TRE/RJ            | 71   | 22                          | 49                              | 6                     |
| TRE/RO            | 46   | 11                          | 35                              | 4                     |
| TRE/RR            | 29   | 10                          | 19                              | 4                     |
| TRE/RS            | 88   | 80                          | 8                               | 20                    |
| TRE/SC            | 147  | 42                          | 105                             | 8                     |
| TRE/SE            | 48   | 24                          | 24                              | 10                    |

|              |             |            |            |            |
|--------------|-------------|------------|------------|------------|
| TRE/SP       | 56          | 37         | 19         | 12         |
| TRE/TO       | 102         | 44         | 58         | 13         |
| <b>TOTAL</b> | <b>1301</b> | <b>711</b> | <b>587</b> | <b>191</b> |

Fonte: elaborado pelo autor (2022).

Percebe-se que, desde o lançamento do Programa de Enfrentamento à Desinformação do TSE, em 30 de agosto de 2019, muitas notícias sobre o combate à desinformação foram publicizadas pelos TREs por meio de seus sites institucionais, totalizando 1301 publicações. Este resultado demonstra o impacto que repercutiu o lançamento do Programa frente à importância da temática para as instituições.

Porém, ao comparar o número de notícias relacionadas ao combate à desinformação e as ações efetivas dos TREs, percebe-se que este último apresenta baixa representatividade. Das 1301 notícias identificadas sobre o combate à desinformação, apenas 191 correspondem às ações realmente efetivadas pelos tribunais. Como exemplo, o TRE de Santa Catarina foi o tribunal que mais publicou sobre a desinformação, sendo 147 notícias. Contudo, deste total, 42 notícias envolvem o TRE/SC, 105 notícias/ações estavam relacionadas a outros órgãos e apenas 8 dessas correspondiam às ações efetivas do TRE. Este resultado mostra que ainda são poucas as ações efetivas realizadas pelos tribunais no combate à desinformação.

Por ter como objeto desse estudo apenas às ações efetivas realizadas pelos TREs, passou-se à categorização destas observando suas características quanto ao tipo de ação. Estas subcategorias são apresentadas no quadro 6.

**Quadro 6 – Descrição das subcategorias de ações realizadas pelos TREs**

| <b>Subcategoria</b>             | <b>Descrição da ação</b>   | <b>Quantidade</b> |
|---------------------------------|--|-------------------|
| Evento                          | Corresponde à palestra, talk show, capacitação, encontros, curso, roda de conversa, debate, oficina, live, webinar, reuniões, treinamentos, mesa redonda e audiência públicas. | 132               |
| Plataformas digitais            | Uso de redes sociais, sites, podcasts e games para promover o combate à desinformação.   | 21                |
| Normativa                       | Institui portarias e resoluções para a formação de comissões, comitês, programas, gabinetes institucionais, núcleo de enfrentamento a desinformação e outros.                  | 16                |
| Campanhas publicitárias         | Promoção de campanhas em rádio, TV, outdoors e outros.   | 8                 |
| Material impresso               | Produção de cartilhas e manuais.   | 5                 |
| Demandas judiciais              | Atendimento e esclarecimento das demandas da justiça eleitorais.   | 4                 |
| Canal de atendimento / Denúncia | Disponibiliza <i>WhatsApp</i> e <i>e-mail</i> para receber e esclarecer denúncias de <i>Fake News</i> .  | 3                 |
| Parcerias                       | Estabelecimento de parcerias com instituições públicas, privadas e ONGs.   | 2                 |
| <b>Total de ações</b>           |  | <b>191</b>        |

Fonte: elaborado pelo autor (2022).

É salutar destacar que durante o intervalo de tempo estabelecido para o levantamento dos dados, de 30 de agosto de 2019 a 27 de janeiro de 2022, o Brasil passou pela pandemia do Covid-19, que teve início em março de 2020. Devido a isto, diversas atividades que eram realizadas presencialmente passaram a ocorrer de forma remota. Assim, apesar de muitas palestras, oficinas, cursos e treinamentos terem ocorrido remotamente, optou-se por categorizá-los como sendo “Eventos”, apesar de transmitidos por meio de uma plataforma digital.

Destarte, a partir da análise de conteúdo, foram identificadas 8 categorias distintas, conforme apresentadas no quadro 6. Observa-se que a categoria

“Eventos” se destaca, sendo representada por 69,11% do total de ações efetivas implementadas pela totalidade dos tribunais pesquisados.

Ademais, todos os TREs promoveram algum tipo de evento para debater a temática acerca do enfrentamento à desinformação nas eleições. Ao realizar eventos em que a sociedade é chamada para dialogar sobre a temática da desinformação, em especial, como a comunicação de informações é necessária para combatê-la, a JE, por intermédio de seus TREs e em conformidade com o Programa de Enfrentamento à Desinformação, vem desempenhando o papel de mediadora informacional. Brito e Feitosa (2021) afirmam que a mediação da informação é definida como uma ação de diálogo entre a informação e os usuários; isto é, é a ação de auxiliar no intermédio de indivíduos ou grupo de pessoas.

Como destaque das atuações, os TREs do Paraná e Maranhão aparecem como os que mais realizaram eventos com a temática da desinformação, respectivamente, treze e sete eventos. Como exemplos, o Projeto Segurança do Voto, realizado pelo TRE/PR, no período de 02 a 06 de março de 2020, ofertou palestras a alunos do Ensino Médio de Cambará/PR, tendo como tema “Desinformação, segurança da urna eletrônica e processo eleitoral brasileiro” e o evento realizado pelo TRE/MA, “Diálogos sobre Cidadania, Democracia e Inclusão”, que contou com a participação de jovens entre 16 e 17 anos da rede pública de ensino do estado, em palestra sobre cidadania, democracia, inclusão e *fake news*.

Em ambientes propícios à discussão sobre a temática da desinformação, o público formado por jovens eleitores é convidado a conhecer o assunto em maior profundidade. Dessa forma, a JE, ao exercer o papel de mediadora informacional, é instigada também a refletir sobre seus processos informacionais internos.

Mattelard (1999) fala de mediação referindo-se “ao processo de construção da hegemonia (do consenso) em Gramsci; e este processo é então abordado através do encontro das culturas, ou então da diversidade e da complexidade culturais” (DAVALLON, 2007, p. 9).

A mediação institucional não é apenas um mecanismo de gestão de reclamações, é um novo método de legitimação da ação pública, cuja especificidade reside essencialmente na negociação e construção de consenso. (VOLCKRICK; RIGO, 2006, p.98)

A segunda categoria com maior representatividade foi a de plataformas digitais (21 ações). Por intermédio das redes sociais, sites, podcasts e games, os tribunais conseguiram desenvolver ações criativas para promover o combate à desinformação. Brito e Feitosa (2021, p. 139) asseveram que “[...] é preciso ver e ser visto, participar e se movimentar pelas redes. [...] as redes sociais congregam uma legião de pessoas envolvidas na produção e no consumo de informação.”

Como exemplo, cita-se o aplicativo “*Game Fake* ou *News*”, lançado pelo TRE/PR em parceria com a Central de Combate à Desinformação Gralha Confere, que aborda de forma interativa e didática o papel de cada um na disseminação de notícias falsas.

Destaca-se, também, dentre as categorias encontradas, as “Normativas” (16 ações), que instituíram portarias e resoluções para a formação de comissões, comitês, programas, gabinetes institucionais, núcleo de enfrentamento à desinformação e outros. Atribui-se essa necessidade de formalizar esses grupos ao lançamento do Programa de Enfrentamento à Desinformação do TSE.

Dos resultados categorizados como ações efetivas, foram identificadas também iniciativas conjuntas dos Tribunais em parcerias com atores externos. Como é o caso do projeto “Democracia Digital”, que consiste em parceria com a agência de checagem de fatos, a LUPA, o Instituto de Tecnologia e Equidade (IT&E) e o Movimento de Combate à Corrupção Eleitoral (MCCE), para combater a desinformação e Oficinas de Checagem de notícias. Tal iniciativa cumpre o que orienta o Programa de Enfrentamento à Desinformação, em seu Eixo 4.

**Identificação e Checagem de Desinformação.** Este eixo visa à ampliação e ao aperfeiçoamento dos canais de identificação e checagem de possíveis conteúdos falsos relacionados ao Processo Eleitoral, bem como à contribuição para a divulgação das checagens realizadas. [...] Objetivo: criação e organização de uma rede de checagem de fatos e de fornecimento de informações sobre o Processo Eleitoral durante as Eleições 2020, denominada Coalizão para Checagem – Eleições 2020, por meio de colaboração e parceria com as agências e instituições de checagem de fatos. (BRASIL, 2021e, *on-line*).

A troca de informações e o compartilhamento descuidado nas redes sociais promovem a disseminação em larga escala das notícias falsas. “As pessoas não querem apenas receber a informação. Elas buscam produzir, disseminar e compartilhar conteúdos feitos por outros.” (BRITO; FEITOSA, 2021, p.144). Desta forma, no atual cenário de instabilidade informacional, urge a necessidade de a

Justiça Eleitoral atuar no combate à desinformação, assim como ser importante veículo promotor de informações verídicas acerca do processo eleitoral brasileiro.

Apresentados os resultados obtidos através da pesquisa documental realizados nos sites dos tribunais, na próxima seção serão expostos os resultados do questionário aplicado aos servidores o TRE/RN.

## **6.2 Questionário aplicado aos servidores do TRE/RN**

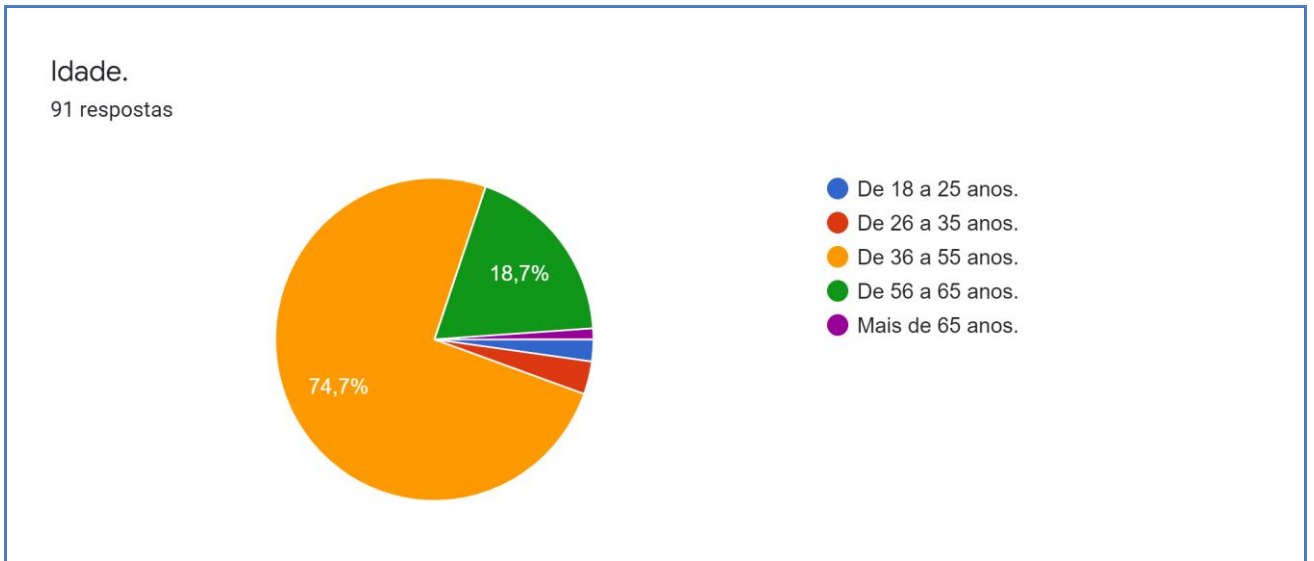
O objetivo do instrumento aplicado foi analisar se o quadro funcional de servidores do Tribunal Regional Eleitoral do Rio Grande do Norte está preparado para enfrentar a problemática da desinformação, bem como servir de vetor da informação correta e confiável, que reflita o conhecimento institucional relativo à segurança do processo eleitoral, do sistema eletrônico de votação e da urna eletrônica.

Os resultados do questionário são demonstrados nos gráficos colacionados na sequência. A análise dos achados se deu tomando por base o referencial teórico que trata da desinformação. Cumpre ressaltar que esta fase da pesquisa corresponde ao objetivo específico número 3, a saber: “Analisar os níveis de conhecimento e confiança dos servidores do TRE/RN com relação às urnas eletrônicas e ao processo eleitoral brasileiro, traçando um diagnóstico do seu perfil informacional, especialmente quanto à criação e comunicação de conhecimento”.

Para tanto, optou-se por investigar os níveis de confiança dos participantes, em relação ao processo eleitoral e seus comportamentos, ao lidar com a informação no cenário informacional contemporâneo.

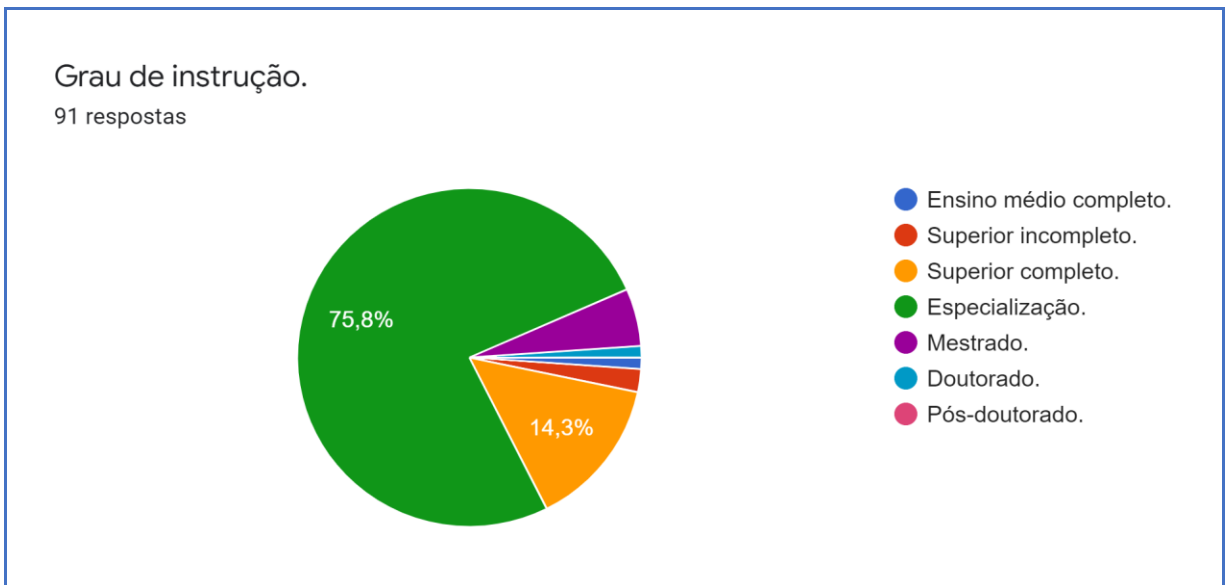
Para responder ao objetivo específico da pesquisa, a caracterização dos participantes foi levantada a partir do questionário, que buscou identificar as seguintes variáveis: faixa etária, grau de instrução, cargo ocupado na instituição, local e tempo de trabalho dos participantes. No total, 91 servidores responderam a pesquisa.

Os resultados dessas variáveis podem ser visualizados nos gráficos de 1 a 5.

**Gráfico 1 – Faixa etária dos participantes**

Fonte: elaborado pelo autor (2022).

Considerando a idade dos participantes, a maioria deles encontra-se entre as faixas etárias de 36 e 55 anos, representando 74,7% das respostas; seguido de 18,7%, que estão entre 56 a 65 anos. A partir do resultado apresentado no gráfico 1, é possível inferir que os servidores podem ser considerados maduros e que mesclam juventude e experiência.

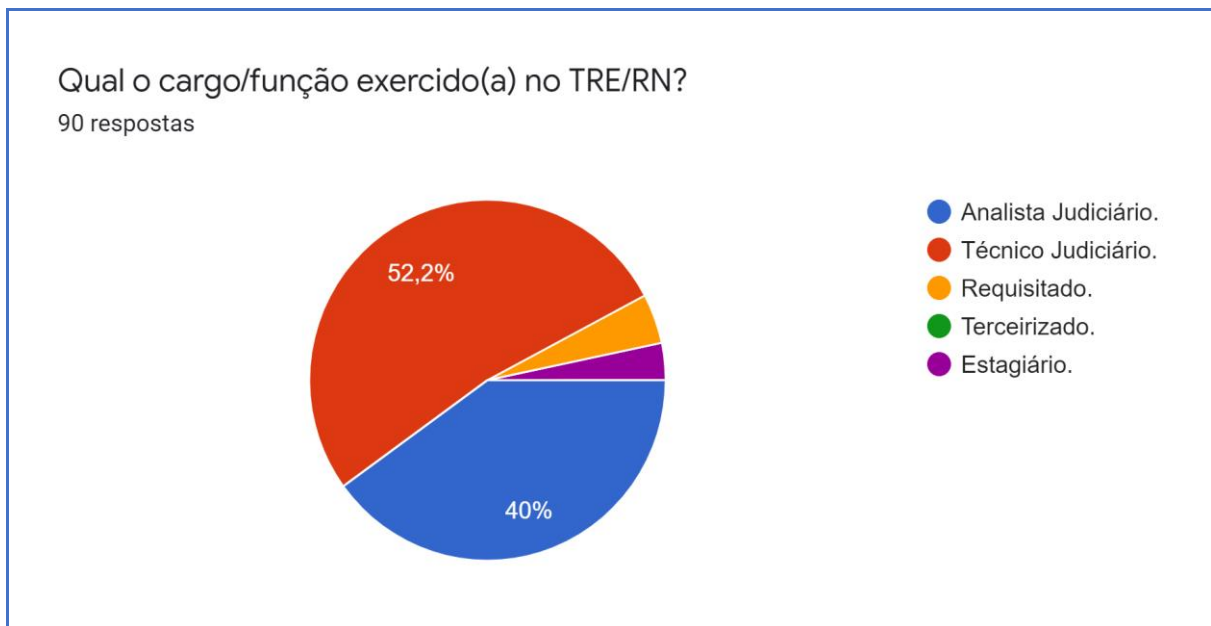
**Gráfico 2 – Grau de Instrução dos participantes**

Fonte: elaborado pelo autor (2022).

No tocante ao grau de instrução, 75,8% são especialistas; 14,3% possuem graduação; 5,5% mestrado e 1,1% doutorado, totalizando 99,7% dos participantes que possuem diploma de nível superior, conforme apresenta o gráfico 2.

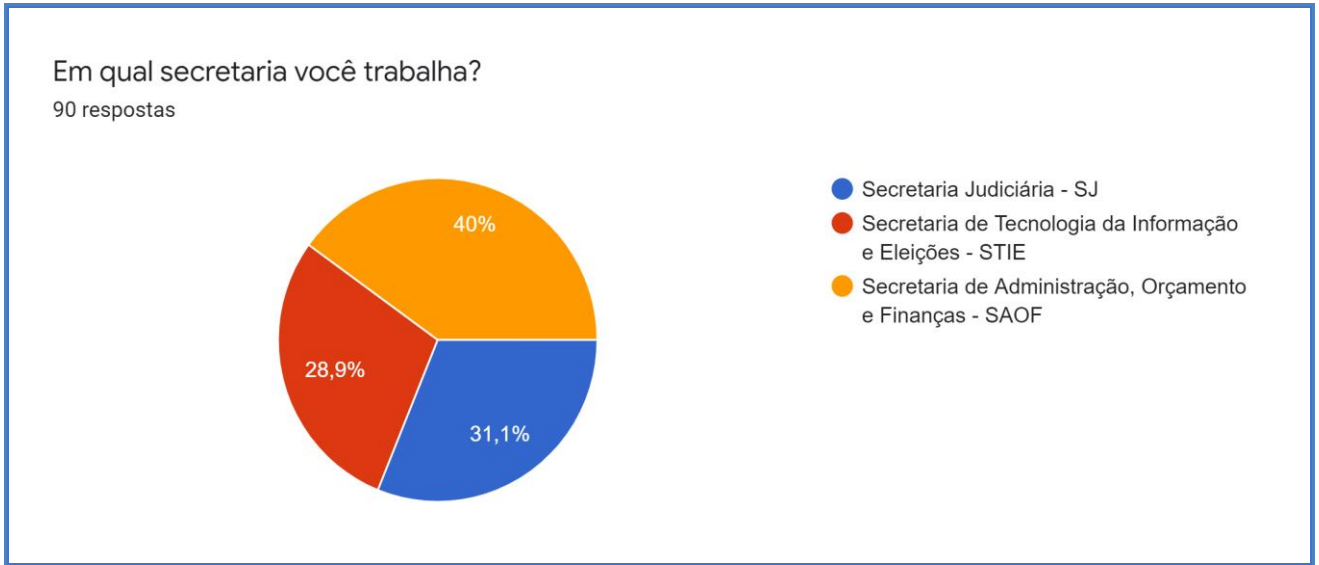
Considerando que, para ingresso na carreira do cargo de técnico judiciário é exigido apenas o diploma de ensino médio, em sua maioria, os servidores do TRE/RN possuem nível superior, com pelo menos especialização.

**Gráfico 3 – Cargo ocupado na instituição.**



Fonte: elaborado pelo autor (2022).

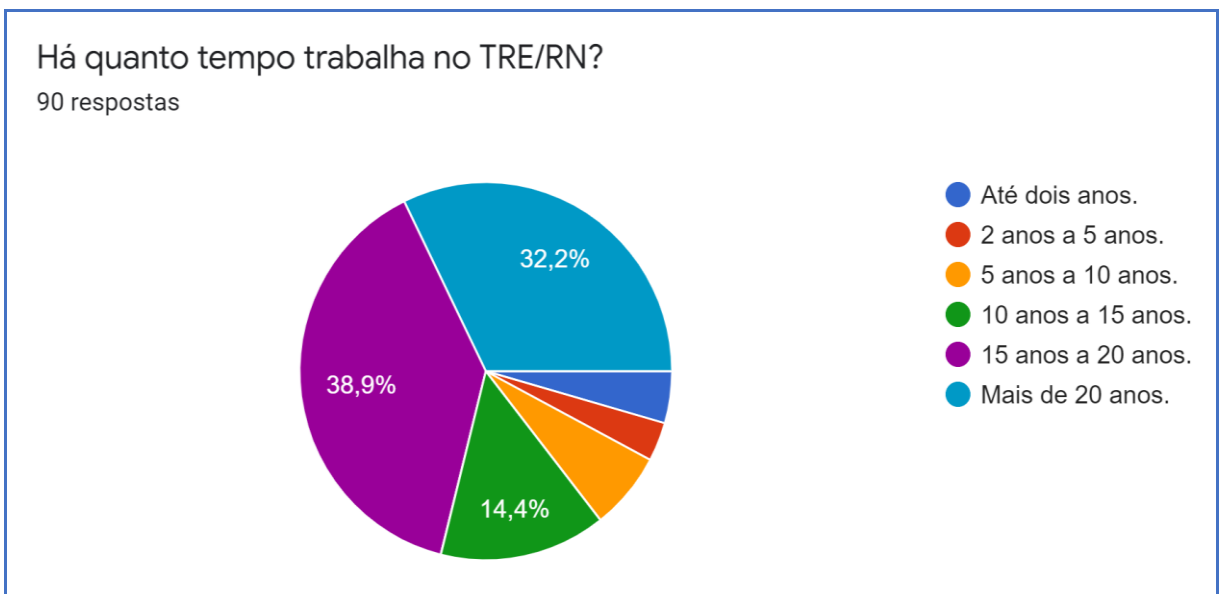
De acordo com os dados apresentados no gráfico 3, “Cargos ocupados pelos participantes”, evidencia-se que 52,2% deles são Técnicos Judiciários; 40% Analistas Judiciários; 4,4% requisitados e 3,3% estagiários. Evidencia-se, portanto, que 92,6% dos respondentes são contratados através de concurso público para ingresso nas carreiras dos tribunais federais.

**Gráfico 4 – Local de trabalho dos participantes**

Fonte: elaborado pelo autor (2022).

Quanto à variável “Local de trabalho dos participantes”, o resultado encontrado corresponde a: 31,1% trabalham na Secretaria Judiciária (SJ), 28,9% na Secretaria de Tecnologia da Informação e Eleições (STIE) e 40% na Secretaria de Administração, Orçamento e Finanças, conforme mostra o gráfico 4.

Importante ressaltar que estas três secretarias foram escolhidas para formar o universo desta pesquisa por atuarem em áreas diversas no âmbito do TRE/RN.

**Gráfico 5 – Tempo de trabalho dos participantes**

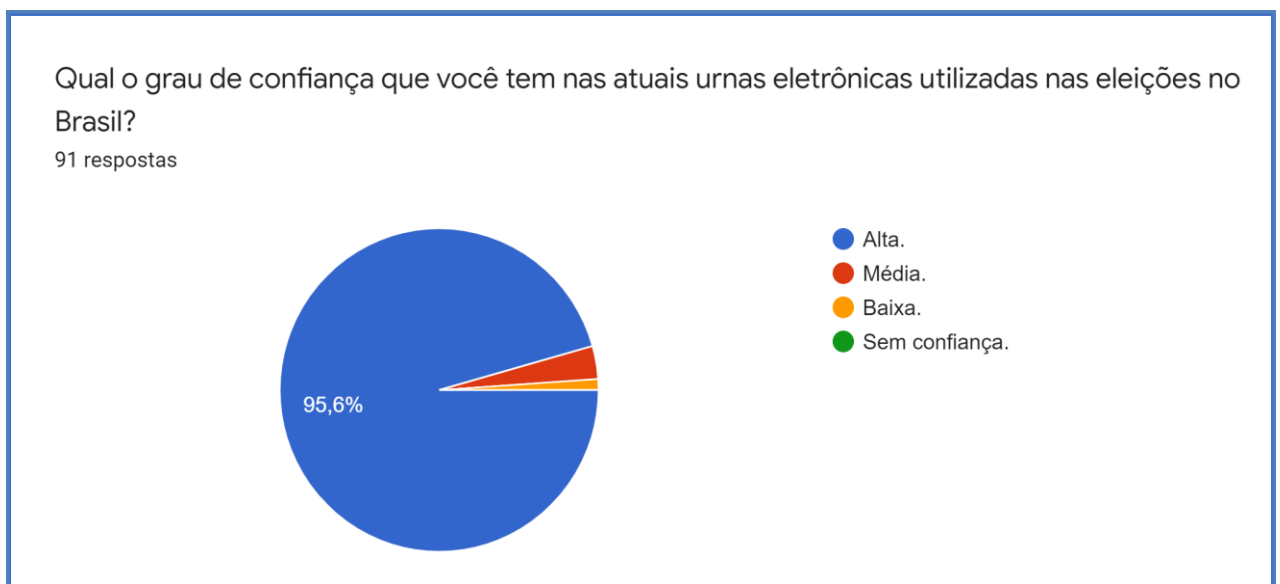
Fonte: elaborado pelo autor (2022).

Considerando o “tempo de trabalho”, 38,9% dos participantes trabalham entre 15 a 20 anos; 32,2% há mais de 20 anos e 14,4% de 10 a 15 anos, segundo o gráfico 5. Desse modo, 85,5% dos respondentes são servidores do TRE/RN com mais de 10 anos de experiência, o que demonstra que estes conhecem bem suas rotinas de trabalho.

Em suma, percebeu-se que o perfil dos servidores do TRE/RN analisados é caracterizado por homens e mulheres, com faixa etária predominante entre 36 a 65 anos de idade, sendo uma equipe composta por membros com diferentes graus de escolaridade, predominando o nível superior, apesar da não exigência deste para o cargo de técnico judiciário. Ademais, a maioria trabalha na Secretaria Judiciária (SJ) e possui mais de 10 anos de experiência.

Dando continuidade, serão apresentados os resultados referentes ao grau de confiança dos participantes em relação às urnas eletrônicas e ao processo eleitoral.

**Gráfico 6 – Grau de confiança nas urnas eletrônicas.**



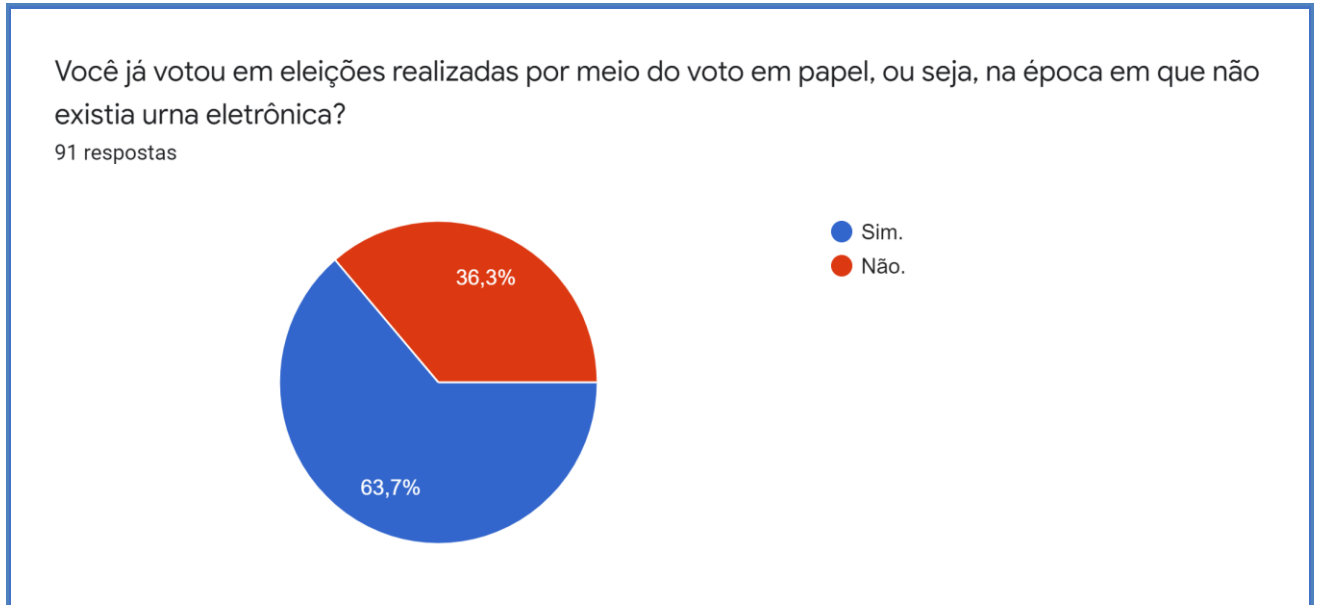
Fonte: elaborado pelo autor (2022).

Como demonstrado no gráfico 6, 95,6% dos participantes apresentam alto grau de confiança nas urnas eletrônicas atuais; 3,3% confiança média e 1,1% não confiam.

O resultado encontrado não deixa dúvidas em relação ao alto grau de confiança dos participantes referente à urna eletrônica, demonstrando que, apesar

da desinformação que circula sobre as urnas e o processo eleitoral, o servidor do TRE/RN possui informação e conhecimento suficientes para atribuírem confiança no equipamento eletrônico.

**Gráfico 7 – Votação em urnas antigas / voto em papel.**



Fonte: elaborado pelo autor (2022).

Ao serem questionados se eles já votaram em eleições anteriores usando cédulas de papel, 63,7% responderam que “sim” e 36,3% que “não”. Devido ao fato da maioria dos participantes terem experienciado as duas formas de votação, haveria maior propriedade em opinar sobre os dois formatos. Este resultado pode ser visto no gráfico 7.

**Gráfico 8 – Grau de confiança nos votos em papel.**

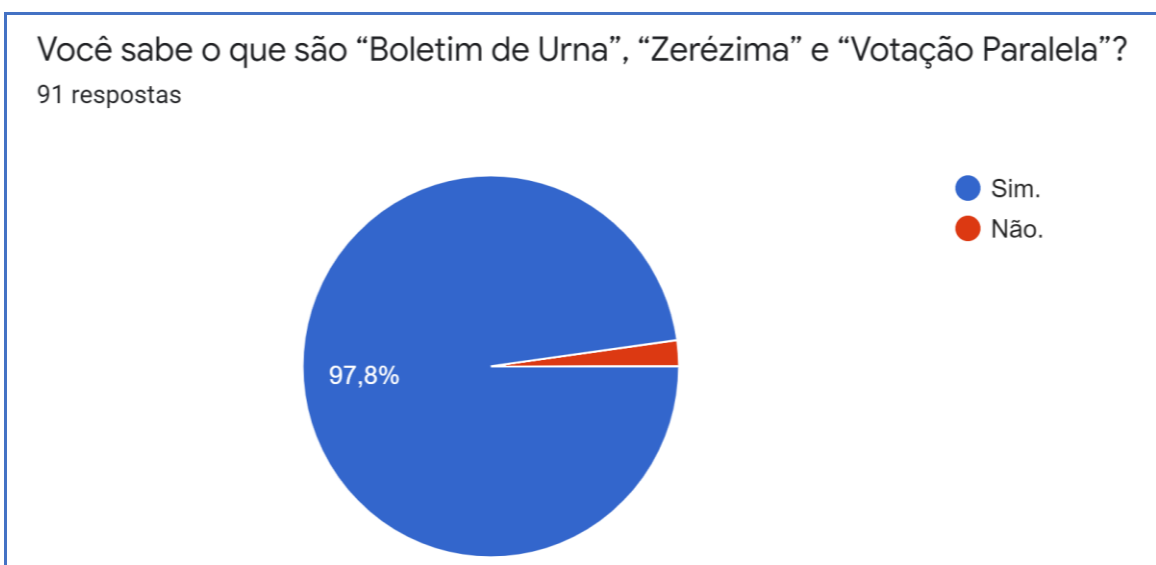


Fonte: elaborado pelo autor (2022).

Buscou-se também conhecer o grau de confiança das urnas levando em consideração o voto em papel. 53,9% dos participantes responderam ter confiança baixa; 29,2% média; 13,5% sem confiança e 3,4% alta.

De acordo com o gráfico 8, a posição dos respondentes sobre essa pergunta é muito importante, pois, considerando que eles possuem a visão de eleitores e servidores da justiça eleitoral, sugere-se a confirmação da confiabilidade da urna eletrônica.

**Gráfico 9 – Boletim de urna, zerésima e votação paralela.**

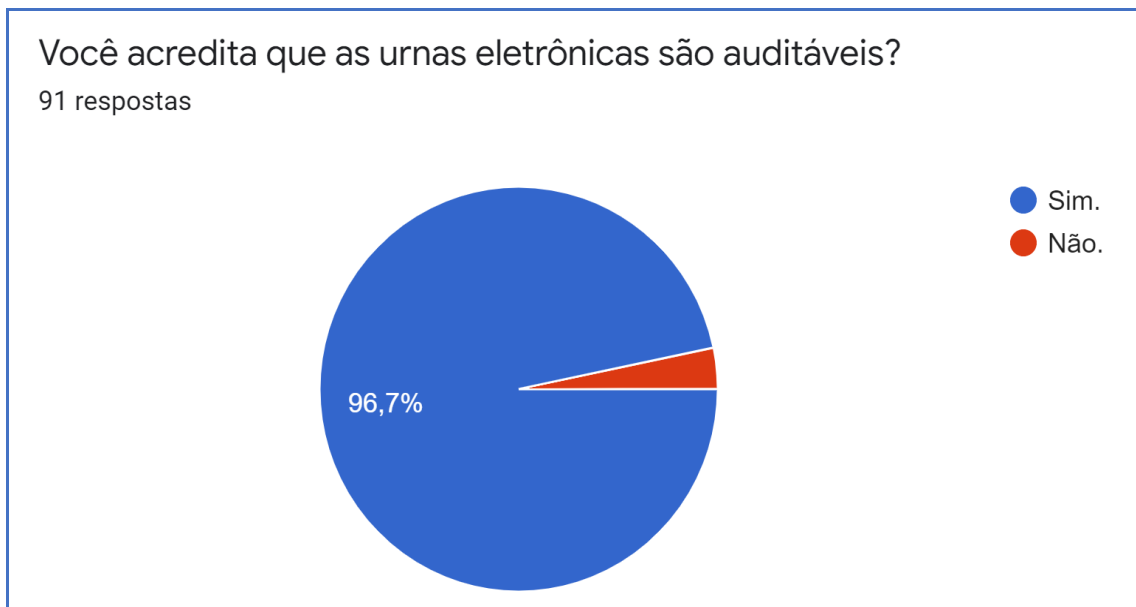


Fonte: elaborado pelo autor (2022).

Buscando compreender melhor o entendimento dos entrevistados a respeito do voto eletrônico, procurou-se saber se eles tinham conhecimento do que são Boletim de Urna, Zerésima e Votação Paralela. A pergunta foi formulada no sentido de aferir o conhecimento dos participantes acerca de importantes instrumentos de auditoria das urnas eletrônicas.

A questão seguinte complementa a informação obtida nesta pergunta com relação à auditabilidade das urnas eletrônicas. Assim, eles responderam: 97,8% apontaram que têm conhecimento, ao passo que 2,2% indicaram o desconhecimento desses instrumentos, conforme gráfico 9.

**Gráfico 10 – Urnas auditáveis.**



Fonte: elaborado pelo autor (2022).

Como apresentado no gráfico 10, foi solicitado ainda ao respondente que opinasse sobre a credibilidade da auditoria nas urnas eletrônicas. Desta forma, 96,7% responderam “sim”, que as urnas eram auditáveis; em contraponto 3,3% responderam negativamente. O resultado demonstra não deixar dúvidas quanto à consciência dos participantes acerca da capacidade de auditagem das urnas eletrônicas.

### Gráfico 11 – Impressão de votos.

Há pouco tempo esteve em discussão proposta para a implementação de urnas eletrônicas que também imprimam o voto, de forma a permitir a conferência física dos votos em caso de questionamento. Sabendo disso, com qual das seguintes afirmações você mais concorda?

91 respostas



Fonte: elaborado pelo autor (2022).

A pergunta número 11 trouxe à tona a temática do voto impresso, no sentido de investigar se há correlação entre a proposta de Emenda à Constituição nº 135/2019 (BRASIL, 2021a), rejeitada pelo Congresso Nacional, e o nível de confiança dos participantes com relação à urna eletrônica. Desta forma, segundo o gráfico 11, o nível de confiança dos participantes com relação à urna eletrônica é de 67% serem contra a impressão do voto. Para eles, o sistema atual já funciona bem, pois a urna eletrônica atual já oferece mecanismos de segurança e auditabilidade suficientes.

Por outro lado, 22% dos participantes entenderam que a impressão de votos pode gerar mais confiança nos resultados, ao passo que, 11% responderam não ter opinião formada.

Pode-se considerar que este seja o resultado mais instigante desta pesquisa, frente ao fato de que o TSE vem investindo de forma massiva em informação sobre a segurança do processo eleitoral, no sentido de buscar esclarecer a população sobre as características do sistema, sua segurança, confiabilidade, eficiência e auditabilidade.

Uma das narrativas da desinformação direcionada à Justiça Eleitoral, mais precisamente à urna eletrônica, é de que os votos impressos trariam mais confiabilidade aos resultados. Tal afirmação vem sendo contraposta pelo TSE, não

apenas com explicações técnicas, mas também fazendo comparações com o período anterior ao das urnas eletrônicas, em que os casos de fraudes eleitorais eram latentes.

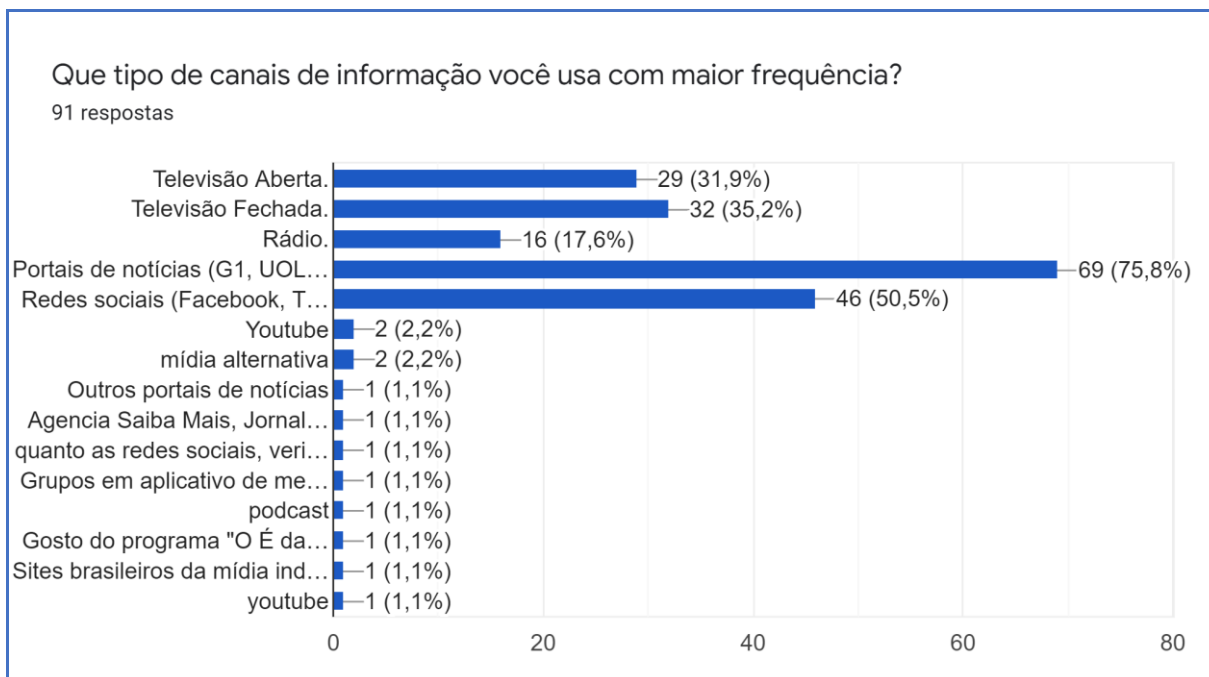
Isso posto, o resultado desta questão demonstra que parcela significativa dos servidores do TRE/RN (22%) entende que a impressão de votos geraria mais confiança nos resultados. Além disso, 11% ainda não formou opinião sobre o assunto. Este resultado leva a crer que pode haver aí um reflexo da desinformação, sobretudo a que circula nas redes sociais, fazendo com que uma parcela considerável de servidores da Justiça Eleitoral levante dúvidas sobre a confiabilidade das urnas eletrônicas e do processo eleitoral.

Contudo, faz-se indagar se o TSE, que tem desempenhado papel importante no enfrentamento à desinformação no processo eleitoral, não estaria com foco informacional quase que exclusivo na população em geral, sobretudo no eleitor, em detrimento de seu próprio quadro funcional.

Para Sousa (2017), a mediação de informação na era da pós-verdade representa um desafio, pois a aceitação de informação falsa sem a verificação da fonte tem em sua base o apelo para as emoções e crenças particulares dos usuários. Por isso, a construção de informação e conhecimento sólidos no âmbito do TRE/RN é crucial para o enfrentamento à desinformação, uma vez que as pessoas que ali trabalham costumam ser vistas pela população como referência de boa informação relacionada às eleições, à urna e ao processo eleitoral como um todo.

Nesse contexto, é importante ressaltar que a mediação da informação deve iniciar dentro do próprio tribunal, para depois se expandir para a sociedade.

O TRE/RN deve mostrar o que é verdade e o que é mentira, uma vez que não basta criar o conhecimento; é preciso comunicá-lo de maneira adequada e efetiva. E é nesse ponto que o servidor do TRE/RN deve atuar como vetor de informações de qualidade. Diante do intenso fluxo informacional, eles “deverão assumir ações proativas para mitigar, ou superar, conteúdos que contribuam com a desinformação da sociedade [...], orientando-a com práticas de seleção pertinentes a fontes de informação seguras.” (SANTOS; SANTOS; LAVIGNE, 2020, p. 313).

**Gráfico 12 – Canais de informação.**

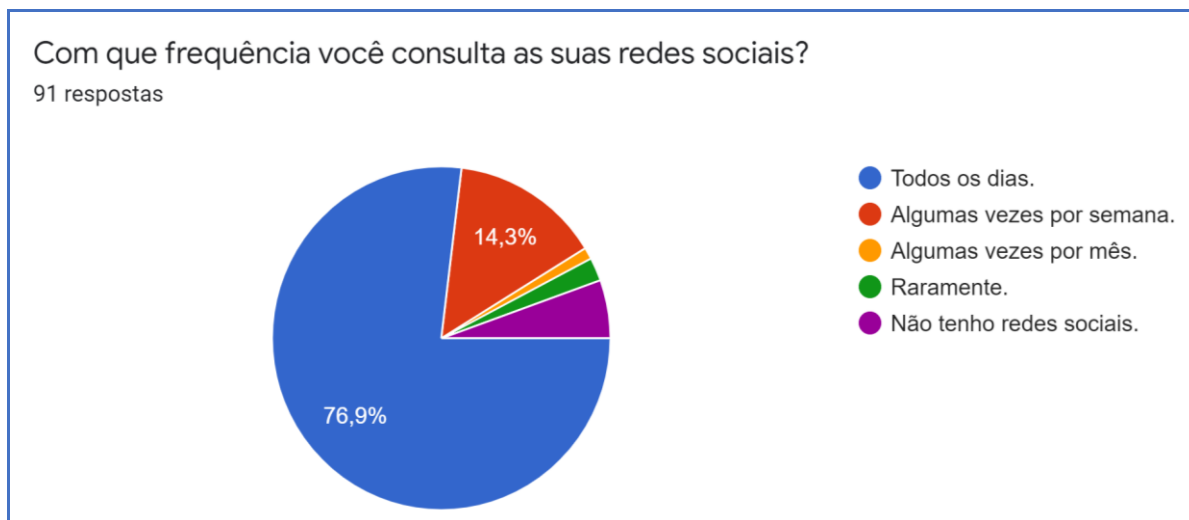
Fonte: elaborado pelo autor (2022).

Para fins da pesquisa, foi pertinente conhecer os canais de informação utilizados pelos participantes. A pergunta 12 ofereceu a possibilidade de mais de uma resposta. Desta forma, a maioria apontou que fazia uso de informações contidas na internet, sendo 75,8% portais de notícias e 50,5% redes sociais. Além disso, 31,95% assinalaram televisão aberta, 35,2% televisão fechada e 17,2% rádio.

Para Marchi (2021, p. 42), “Com a proliferação das redes sociais e o seu uso ostensivo na divulgação de notícias, essas plataformas digitais tornaram-se fontes cotidianas de informação”.

Conforme o gráfico 12, alguns participantes ainda complementaram suas respostas utilizando a alternativa como: “outros”. Nesse sentido, 2,2% responderam “Youtube”; 2,2%, “Mídia alternativa”; 1,1% “Outros portais de notícias”; 1,1% “Agência Saiba Mais, Jornal GGN, Viomundo, O cafezinho, Tijolaço”; 1,1% “Grupos em aplicativos de mensagens” e 1,1% “Podcast”.

Um resultado pequeno, porém, significativo (1,1%), respondeu: “quanto às redes sociais, verifico a fonte de informação”; 1,1% “Gosto do programa O É da Coisa, do jornalista Reinaldo Azevedo e 1,1% “Sites brasileiros da mídia independente e não golpista”.

**Gráfico 13 – Frequência de consulta às redes sociais.**

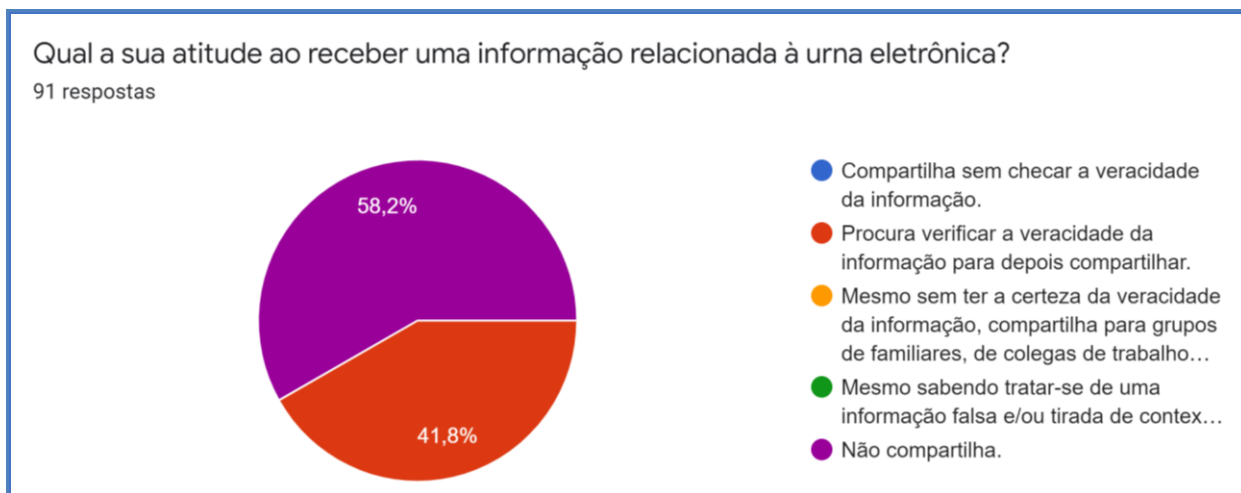
Fonte: elaborado pelo autor (2022)

Perguntados sobre a frequência com que consultam as redes sociais, a maioria dos participantes (76,9%) respondeu consultar diariamente; 14,3% algumas vezes por semana; 1,1% algumas vezes por mês; 2,2% raramente e 5,5% não possuem redes sociais.

O resultado do gráfico 13 demonstra uma participação ativa da maioria dos servidores do TRE/RN nas redes sociais. Este resultado materializa a percepção de Marchi (2021, p. 29):

os recursos mais utilizados pelos brasileiros no ambiente virtual é o de comunicação em redes sociais e de aplicativos com acesso de quase 100% entre todos os usuários, os quais gastam muitas horas diárias nesses ambientes.

**Gráfico 14** – Comportamento informacional relativo à atitude frente a notícia sobre urna eletrônica.

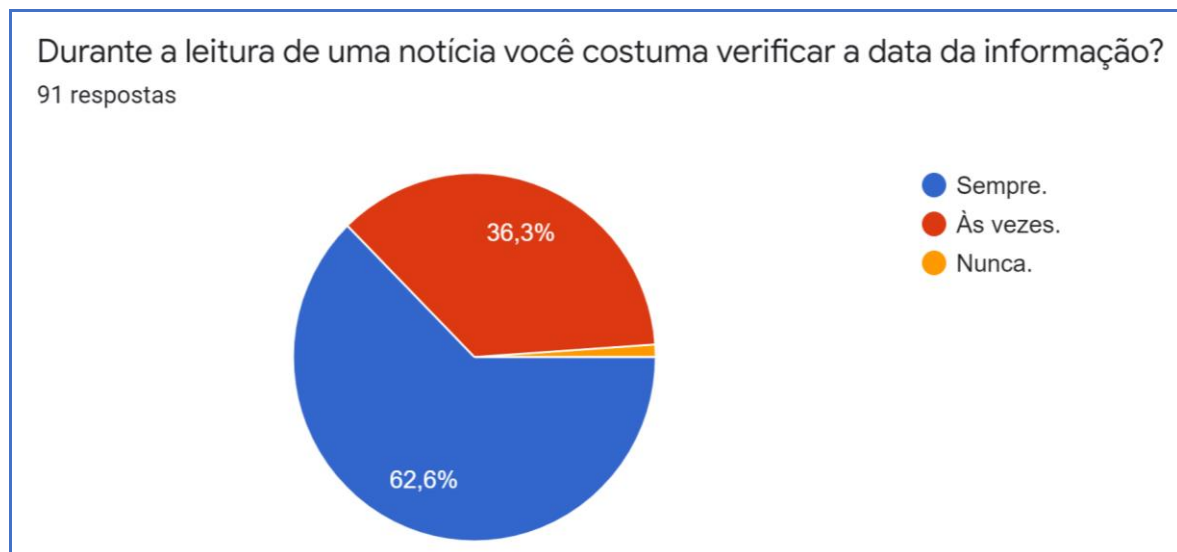


Fonte: elaborado pelo autor (2022).

Buscou-se identificar o comportamento informacional dos servidores do TRE/RN com relação a sua atitude diante do recebimento de uma informação relacionada à urna eletrônica. Conforme o gráfico 14, 58,2% responderam que não compartilham a informação, ao passo que, 41,8% disseram que “procura verificar a veracidade da informação para depois compartilhar”.

Verificar a fidedignidade da informação é uma atitude de grande importância, pois a checagem da informação é uma estratégia de combate às *Fake News* utilizada por “profissionais e agências dedicadas à confirmação de informações, sobretudo detectando exageros, imprecisões ou erros veiculados nos meios de comunicação ou emitidos nos discursos de personalidades públicas.” (VIANA *et al.*, 2021, [p. 5]).

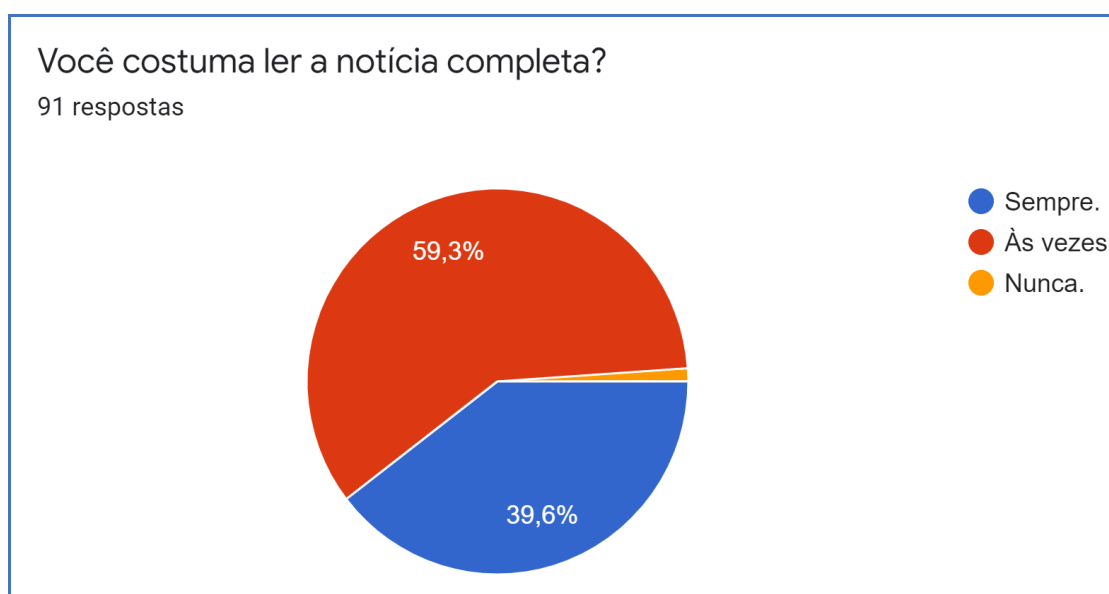
Os resultados chamam a atenção para o seguinte fato: 58,2% dos servidores preferem não compartilhar informação relacionada à urna eletrônica, independentemente se o conteúdo é verdadeiro ou não. Este ato nos leva a crer que, devido à quantidade de desinformação que circula sobre o tema, o servidor se sente inseguro em compartilhar qualquer informação, perdendo-se aí uma oportunidade de disseminação de informação correta, acurada e com potencial de combater a desinformação.

**Gráfico 15** – Comportamento informacional relativo à verificação da data da notícia

Fonte: elaborado pelo autor (2022).

Dando continuidade ao objetivo de analisar o comportamento informacional dos participantes, estes foram indagados se, durante a leitura de uma notícia, costumam verificar a data da informação.

Conforme os resultados apresentados no gráfico 15, 62,6% responderam “sempre”; 36,3% “às vezes” e 1,1% “nunca”.

**Gráfico 16** – Comportamento informacional relativo à leitura completa das notícias.

Fonte: elaborado pelo autor (2022).

O gráfico 16 apresenta as respostas dos participantes quando questionados se costumam ler a notícia completa: 39,6% responderam “sempre”; 59,3% “às vezes” e 1,1% “nunca”.

Com relação à leitura de notícias, Marchi (2021, p. 43) acrescenta:

[...] as pessoas não se interessam mais em ler uma notícia por completo. No geral, poucas pessoas leem até o fim a matéria. A grande maioria desiste de ler logo no primeiro parágrafo um texto da Internet; um pouco menos chega até o segundo parágrafo quando a notícia é considerada atraente; um público menor ainda avança para o terceiro parágrafo; e uma parcela ínfima finaliza a leitura do texto todo, hábitos que favorecem circulação e invenção de informações distorcidas, uma vez que não se buscam leituras complementares para a legitimação da notícia.

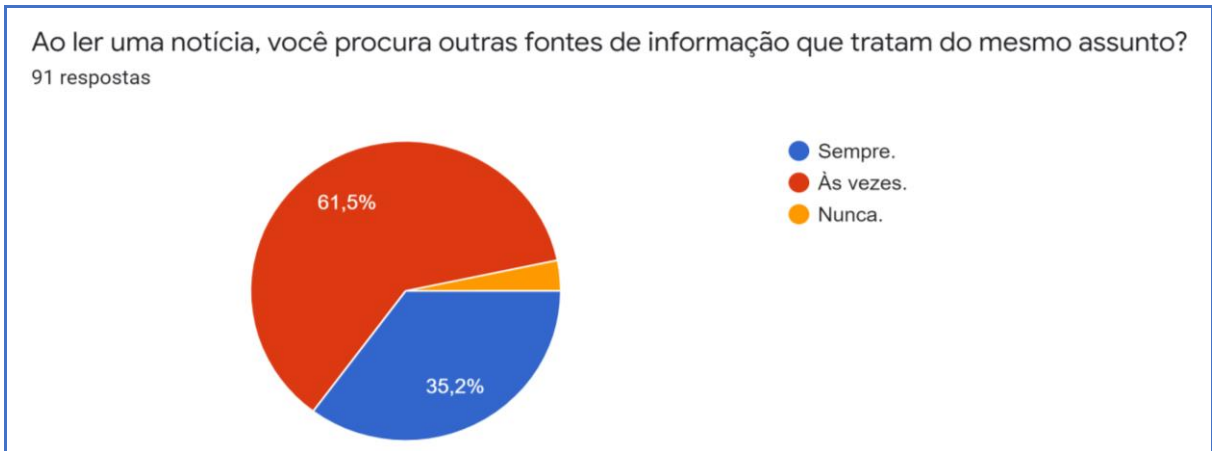
**Gráfico 17 – Comportamento informacional relativo à avaliação do título das notícias**



Fonte: elaborado pelo autor (2022).

Quando perguntados se costumam avaliar se o título da notícia reflete o conteúdo apresentado, 71,4% responderam “sempre”; 26,4% “às vezes” e 2,2% “nunca”, em conformidade com o gráfico 17. Para De Paula, Silva e Blanco (2018, p. 95), “Em uma notícia, o autor do conteúdo pode induzir, por meio do título, ou por frases de efeito uma interpretação que leva às compreensões falsas sobre fatos apresentados.” Isto traz à tona a importância de sempre ler a notícia por completo e checar a autenticidade da informação.

**Gráfico 18 – Comportamento informacional relativo à leitura de notícias: busca por outras fontes de informação.**

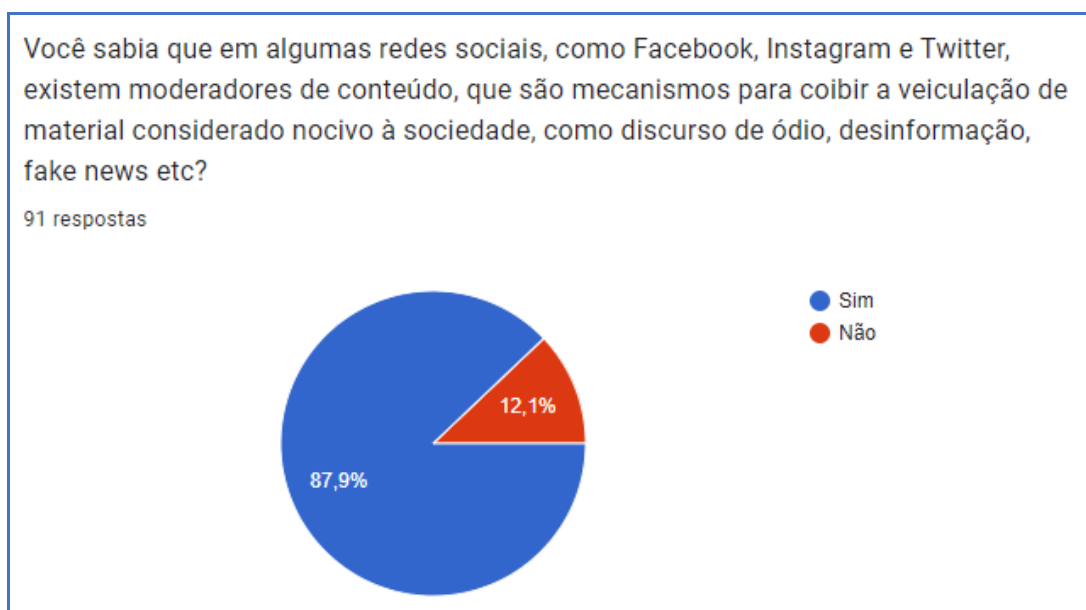


Fonte: elaborado pelo autor (2022).

Ainda com relação ao comportamento informacional, o gráfico 18 mostra o resultado dos participantes ao serem indagados se, ao ler uma notícia, eles procuram outras fontes de informação que tratam do mesmo assunto. Segundo eles, 35,2% responderam “sempre”; 61,5% “às vezes” e 3,3% “nunca”.

Esse resultado aponta para a necessidade de a “população desenvolver um comportamento crítico no processo de busca e consumo de informações virtuais, tendo na alfabetização midiática um conjunto de habilidades que colaboram com a análise crítica das informações.” (MARCHI, 2021, p. 65-66).

**Gráfico 19 – Moderação de conteúdo nas redes sociais.**

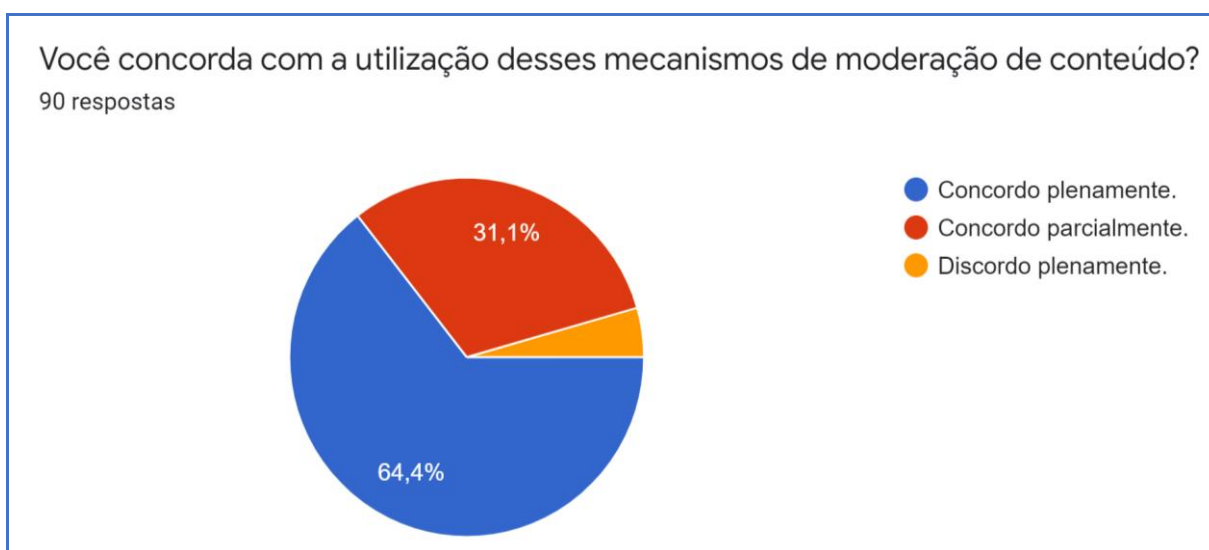


Fonte: elaborado pelo autor (2022).

A questão 19 buscou saber se os participantes tinham conhecimento da existência de moderadores de conteúdo nas redes sociais (*Facebook, Instagram e Twitter*). Tais mecanismos são importantes, uma vez que coíbem a veiculação de material considerado nocivo à sociedade. De acordo com o gráfico 19, 87,9% dos entrevistados responderam que conhecem e 12,1% não tinham conhecimento do uso de moderadores de conteúdo.

Nessa perspectiva de controle da desinformação, alguns casos de desinformação não se enquadram como calúnia, difamação ou injúria. Portanto, como não são considerados crimes, estes são de difícil controle por não serem vistos como algo que infrinja algum direito do ser humano, como a sua liberdade de expressão, crime por meio de ofensa ou ódio, entre outros (MARCHI, 2021).

**Gráfico 20** – Concordância quanto ao uso de mecanismos de moderação de conteúdo nas redes sociais



Fonte: elaborado pelo autor (2022).

Ainda com relação ao tema abordado na questão anterior, perguntados se concordam com a utilização de mecanismos de moderação, os participantes responderam da seguinte forma: 64,4% “concordam plenamente”, 31,1% “concordam parcialmente”, ao passo que, 4,4% responderam “discordar plenamente”. Esse resultado pode ser visualizado no gráfico 19.

São muitas críticas e preocupações relacionadas à moderação de conteúdo. É importante assegurar a liberdade de expressão de usuários de modo a proporcionar o livre debate de opiniões no ambiente digital, principalmente nas redes

sociais. Porém, se faz necessário destacar que proibir a moderação de conteúdo prejudica o acesso à informação. (MONTEIRO *et al.*, 2021).

**Gráfico 21 – Meios de combate à desinformação.**



Fonte: elaborado pelo autor (2022).

A questão 21 buscou saber qual o melhor meio de combate à desinformação relacionada às urnas eletrônicas. A alternativa “outros” apresentou as sugestões e comentários dos participantes apresentados no quadro 7.

**Quadro 7 – Sugestões de melhorias no combate à desinformação relacionada às urnas eletrônicas**

| <b>Participante</b>   | <b>Sugestão / Comentário</b>   |
|-----------------------|--|
| PARTICIPANTE A (2022) | Entendo que a JE, durante muito tempo, silenciou-se ante os ataques às urnas eletrônicas, quando deveria estar se preparando para imprimir os votos. Agora precisa correr contra o tempo e gastar muito dinheiro nessa implementação. Creio que a impressão do voto, tal qual no início, venha a diminuir bastante essa desconfiança que parcela da sociedade tem perante o nosso modelo de votação. |
| PARTICIPANTE B (2022) | Investimento em educação informacional e desenvolvimento de ferramentas de apoio à detecção de informações falsas.   |
| PARTICIPANTE C (2022) | Regulamentação legislativa e investimento em educação informacional.   |
| PARTICIPANTE D (2022) | Todas as alternativas acima, mais a aplicação de punição exemplar de quem propaga mentira na internet.   |
| PARTICIPANTE E (2022) | Ampliação dos mecanismos de comunicação da Justiça Eleitoral sobre os temas de sua responsabilidade, tanto sensibilizando e conscientizando de forma antecipada, como prestando todo o esclarecimento necessário à Sociedade (dentro e fora do país).  |
| PARTICIPANTE F (2022) | Investir em transparência da tecnologia da informação para além da mera divulgação ou filmagem dos processos de trabalho como a abertura de oportunidade para que a sociedade civil organizada possa participar dos processos. A exemplo do mesário voluntário, penso que seria possível um programa de cidadão voluntário para a carga das urnas, para os procedimentos de <i>run-in</i> etc.       |

|                       |  |
|-----------------------|--|
| PARTICIPANTE G (2022) | Investimento em educação informacional, desde que em amplo espectro, no sentido de evitar um sugestionamento na formação de opinião específica quanto à credibilidade da urna eletrônica, mas tencionando desenvolver na sociedade, a partir das idades escolares, reflexão e aprendizado de mecanismos de checagem possíveis de utilização pelas mais diversas faixas etárias e classes sociais e econômicas. |
| PARTICIPANTE H (2022) | Campanhas educativas e maior transparência.  |
| PARTICIPANTE I (2022) | Informar de maneira clara, em todos os canais, TV, redes sociais, etc., como funciona todo o processo de votação.  |

Fonte: elaborado pelo autor (2022).

Para Alves e Maciel (2020, p. 153), “a existência massificada de *fake news* como estratégia de poluição e manipulação do debate público tem sido alvo de políticas públicas e tentativas de regulamentação ao redor do mundo.” Em linhas gerais, os enfrentamentos legislativos adotam duas vias básicas: a responsabilização das plataformas ou a estratégia punitivista com a fixação de penas elevadas. Os autores complementam, “[...] as políticas desenvolvidas para o combate à desinformação carecem de uma base mais sólida de sustentação, correndo o risco de não atingirem os objetivos pretendidos ou de produzirem efeitos indesejáveis e perversos.” (ALVES; MACIEL, 2020, p. 147).

As sugestões e comentários apresentados pelos entrevistados servirão de norte para construir a proposta de intervenção ao final desta pesquisa.

Apresentados os resultados evidenciados através das análises dos dados, observa-se a importância em elaborar recomendações e sugestões de ações educacionais de combate à desinformação voltada aos servidores do TRE/RN, com foco na criação de conhecimento para o fortalecimento do processo eleitoral. Estas serão apresentadas no capítulo a seguir.

## **7 PROPOSTA DE INTERVENÇÃO: DIRETRIZES PARA AÇÕES EDUCACIONAIS DE COMBATE À DESINFORMAÇÃO**

Este capítulo busca apontar as recomendações e sugestões, também chamadas de proposta de intervenção, relacionadas ao objetivo geral da pesquisa. Assim, busca-se mapear práticas de combate à desinformação da Justiça Eleitoral, apontando procedimentos a serem adotados pelo Tribunal Regional Eleitoral do Rio Grande do Norte, com foco na construção e comunicação do conhecimento voltados ao enfrentamento à desinformação.

Diante das informações encontradas nos resultados e, com o intuito de atender ao objetivo específico “propor ações educacionais de combate à desinformação voltadas aos servidores do TRE/RN, com foco na criação de conhecimento e na mediação da informação para o fortalecimento do processo eleitoral”, vislumbram-se algumas propostas de ações educacionais voltadas aos servidores do TRE/RN.

Para tanto, serão apresentados indicadores de prioridades, a serem observados pelo TRE/RN, no processo de construção de informação e conhecimento voltados ao enfrentamento à desinformação. A criação desses indicadores se deu em função da viabilidade de sua aplicação apontada pelos resultados obtidos na pesquisa.

Da análise das ações de enfrentamento à desinformação dos TREs brasileiros, ancoradas no Programa do TSE e do ambiente favorável demonstrado na pesquisa com servidores, bem como do referencial teórico do presente estudo, a proposta de intervenção está alicerçada nos seguintes pilares estruturais:

1 – Construção de indicadores alinhados com os eixos fundamentais do Programa de Enfrentamento à Desinformação do TSE, sobretudo o EIXO 2,<sup>7</sup> que, entre outras ações, prevê:

1.1 capacitação para os públicos interno e externo sobre a desinformação, sobre a integridade das eleições brasileiras e sobre a fundamentalidade da Justiça Eleitoral como instituição garantidora da democracia;

1.2 capacitação do público interno e externo sobre o processo eleitoral, incluindo as funções por ele desempenhadas no contexto do Estado Democrático de Direito;

2 – Atuação do TRE/RN na condição de mediador institucional frente ao combate à desinformação.

---

<sup>7</sup> (ii) Capacitar, destinado à alfabetização midiática e à capacitação de toda a sociedade para compreender o fenômeno da desinformação e o funcionamento do processo eleitoral;

3 – Perfil socioinformacional dos servidores do TRE/RN considerado favorável à construção de informação e conhecimento para enfrentamento à desinformação. (BRASIL, 2022b, p. 06).

Como já foi explanado na introdução deste trabalho, o Tribunal Regional Eleitoral do RN possui uma Escola Judiciária Eleitoral que, além das atribuições relativas à capacitação de servidores e magistrados, também é responsável pela promoção de ações de interesse público, como ações de cidadania e valorização do voto, por exemplo. Assim, ressalta-se, por oportuno, que a implementação do presente projeto de intervenção dependerá do envolvimento da Escola Judiciária Eleitoral para implementar as ações educacionais vislumbradas no objetivo desta pesquisa.

A Escola Judiciária Eleitoral é entendida, como um canal comunicativo a ser acionado para a implementação desta proposta de intervenção na instituição.

A Escola Judiciária Eleitoral do Rio grande do Norte (EJERN) foi criada em 2003, por meio da Resolução nº 21, de 18 de novembro do mesmo ano, tendo como objetivo a capacitação e o treinamento dos magistrados(as) e servidores(as) da Justiça Eleitoral do estado. Na sua estrutura organizacional contava com os cargos de Diretor, Vice-Diretor e Secretário. Ao segundo cabia a função de coordenador do Programa Eleitor do Futuro e ao último, servidor(a) do TRE, as funções executivas da EJE, atuando de forma cumulativa com as outras atribuições de sua respectiva unidade de lotação. (RIO GRANDE DO NORTE, 2022, *on-line*).

A EJERN é atualmente composta por um Gabinete de Apoio e Planejamento (unidade administrativa de assessoria da Diretoria da Escola), além de quatro núcleos de execução de projetos, a saber:

1 - Núcleo de Ensino à Distância (NEAD), que é o responsável pela operacionalização das ferramentas digitais da EJE/RN direcionadas à capacitação e difusão de conhecimentos, estando sob sua gerência técnica a manutenção do ambiente virtual de aprendizagem;

2 - Núcleo de Cidadania e Ações Sociais (NCAS), que tem por finalidade o planejamento e a execução de ações, eventos, projetos ou programas relacionados ao fortalecimento da cidadania, do voto e dos valores democráticos e republicanos;

3 - Núcleo do Centro de Memória Professor Tarcísio Medeiros (NCEM), que tem por missão estudar e preservar o patrimônio material e imaterial relacionado à Justiça Eleitoral, promovendo e divulgando, por meio de ações de natureza de pesquisa e expositiva, a memória institucional e da Justiça Eleitoral;

4 - Núcleo de Biblioteca e Editoração (NBE), responsável pela gestão da Biblioteca Desembargador Ítalo Pinheiro, localizada na sede do TRE/RN, no mezanino do 1º andar.

Ao longo da pesquisa, observou-se que os TREs, ainda que de forma incipiente, implementaram ações de enfrentamento à desinformação. Muitas delas, como demonstrado na análise dos resultados, foram realizadas sob o formato de “evento”, onde ficou evidenciado o papel de mediador da Justiça Eleitoral diante do desafio de enfrentar a desinformação no processo eleitoral.

Assim, tratando-se da realidade do TRE/RN, é importante capacitar os seus servidores para que estes se tornem vetores da informação e conhecimento criados no âmbito do tribunal e exerçam, em nome da Justiça Eleitoral, a função de mediar a problemática da desinformação no meio social.

Ao pesquisarmos o Plano Anual de Capacitação e Desenvolvimento (PACD), que é um documento elaborado anualmente e consolidado pelo Gabinete de Apoio e Planejamento da Escola Judiciária Eleitoral (GAPEJE), orientado pelas normas que dispõem sobre a Política Nacional de Formação e Aperfeiçoamento dos servidores do Poder Judiciário, bem como o Planejamento Estratégico do TRE/RN, observa-se que não há previsão de capacitação permanente dos servidores acerca do enfrentamento à desinformação.

Diante desse cenário, considerando o papel da JE de protagonista no combate à desinformação no processo eleitoral, liderado pelo Tribunal Superior Eleitoral (TSE), bem como a necessidade de atendimento ao Programa de Enfrentamento à Desinformação, a presente proposta de intervenção busca homogeneizar as ações dos tribunais regionais a partir dos indicadores propostos ao TRE/RN, com foco no fortalecimento do processo.

Para elaborar a proposta de intervenção, fez-se a escolha por utilizar a metodologia 5W2H, ferramenta administrativa usada para elaborar planos de ação. Através dela, é possível detalhar claramente o caminho a ser seguido para atingir um determinado objetivo; e isto acontecerá ao responder apenas sete perguntas. Os objetivos, no entanto, podem estar relacionados a qualquer departamento da empresa, seja ele operacional, estratégico ou tático, uma vez que os passos para atingir serão pensados e definidos para cada situação (DAVANSO, 2018).

**Quadro 8 – Plano de ações para a proposta de intervenção baseada na ferramenta 5W2H**

| 5W   |  |                                   |                 |                      | 2H                       |                      |
|--|--|-----------------------------------|-----------------|----------------------|--------------------------|----------------------|
| What<br>(O que)  | Why<br>(Por que)   | Who<br>(Quem)                     | Where<br>(Onde) | When<br>(Quando)     | How<br>(Como)            | How much<br>(Quanto) |
| Ação,<br>problema,<br>desafio, objetivo  | Justificativa,<br>explicação, motivo   | Responsável                       | Local           | Prazo,<br>cronograma | Procedimentos,<br>etapas | Custo, desembolsos   |
| <b>Indicador número 1</b> – Capacitar os servidores sobre temas relacionados à segurança e auditabilidade das urnas eletrônicas. | Dirimir as dúvidas de todos os servidores relacionadas à segurança e auditabilidade das urnas eletrônicas, visto que um pequeno percentual, porém representativo, dos entrevistados afirmam desconhecer importantes instrumentos de auditoria das urnas eletrônicas. | Escola<br>Judiciária<br>Eleitoral | TRE/RN          | Março de 2023        | Oficinas<br>Cursos       | Autofinanciamento.   |
| <b>Indicador número 2</b> – Capacitar os servidores para lidarem com   | Como servidores da JE, estes devem ter conhecimento sobre sites e ferramentas de combate à   | Escola<br>Judiciária<br>Eleitoral | TRE/RN          | Abril de 2023        | Oficinas<br>Cursos       | Autofinanciamento.   |

|   |   |                             |        |               |  |                    |
|---|---|-----------------------------|--------|---------------|--|--------------------|
| situações relacionadas ao contexto da desinformação, no sentido de servirem como vetores de boa informação relacionada ao processo eleitoral. | desinformação, a fim de se tornarem vetores de boas informações.  |                             |        |               |  |                    |
| <b>Indicador número 3</b> – Construir o conhecimento interno baseado em boas práticas de combate à desinformação.                             | Segundo os dados da pesquisa, um percentual representativo dos entrevistados afirma não fazer uso das boas práticas no combate à desinformação. | ASCOM                       | TRE/RN | Junho de 2023 | Rodas de conversas<br><br><i>Coffee breaks</i> | Autofinanciamento. |
| <b>Indicador número 4</b> – Promover campanhas de incentivo ao engajamento dos servidores   | Por razão de grande parte dos respondentes afirmarem fazer uso de redes sociais diariamente, estes poderiam tornar-se                           | Escola Judiciária Eleitoral | TRE/RN | Julho de 2023 | Live no canal do <i>YouTube</i> do TRE/RN      | Autofinanciamento. |

|  |   |                             |        |   |   |            |
|--|---|-----------------------------|--------|---|---|------------|
| nas redes sociais, para que atuem como vetores de informação e do conhecimento internos do TRE.  | propagadores para o combate à desinformação.  |                             |        |   |   |            |
| <b>Indicador número 5</b> – Incluir no PACD ações periódicas de capacitação de servidores e magistrados com a temática de enfrentamento à desinformação. | Como sugestão de alguns dos entrevistados, uma vez que afirmaram a necessidade de campanhas educativas e maior transparência. | Escola Judiciária Eleitoral | TRE/RN | Julho de 2023 (Período de elaboração do PACD para o ano vindouro) | Protocolo de memorando da EJE/RN com a sugestão de inclusão de capacitação no PACD. | Sem custo. |

Fonte: elaborado pelo autor (2022).

## 8 CONSIDERAÇÕES FINAIS.

No âmbito da Justiça Eleitoral brasileira, as ações de combate à desinformação vêm se intensificando desde as eleições gerais de 2018. À época, em razão da grande quantidade de informações falsas que marcaram aquele pleito, o Tribunal Superior Eleitoral se mobilizou para combater tal fenômeno, que no cenário informacional contemporâneo representa uma ameaça às democracias do mundo inteiro.

Com o lançamento, em 30 de agosto de 2019, do “Programa de Enfrentamento à Desinformação” e, posteriormente, sua instituição como política permanente, o TSE, além de liderar as ações de enfrentamento no âmbito da JE, orienta a atuação dos TREs.

Nesse sentido, a presente pesquisa, inserida no contexto da temática: “Desinformação e seus impactos negativos no processo eleitoral”, se debruçou sobre a problemática da desinformação no âmbito da Justiça Eleitoral ao indagar como problema de pesquisa a maneira como os Tribunais Regionais vêm enfrentando a desinformação e, em particular, como o TRE/RN pode contribuir para fortalecer o processo eleitoral.

Tal entendimento levou ao pressuposto de que, para que o TRE/RN se torne um expoente do combate à desinformação no processo eleitoral, é necessário implementar ações voltadas ao enfrentamento à desinformação, de forma a viabilizar a construção de conhecimento interno sólido e transformar em informação educativa ao público externo - os eleitores. Pressuposto confirmado ao se analisar as ações entre o órgão superior e regionais, o que demonstrou a necessidade de investir em capacitação de servidores sobre o tema, bem como potencializar a criação de conteúdo informacional de qualidade, que contribua para o enfrentamento à desinformação e o fortalecimento não apenas do processo eleitoral, mas também da democracia brasileira.

Tendo em mente essa realidade, como objetivo geral, a presente pesquisa se propôs a mapear práticas de combate à desinformação da Justiça Eleitoral, apontando procedimentos a serem adotados pelo Tribunal Regional Eleitoral do Rio Grande do Norte, com foco na construção e comunicação do conhecimento voltado ao enfrentamento à desinformação.

Para atingir o objetivo geral, foram traçados os seguintes objetivos específicos: caracterizar a desinformação como ferramenta de desestabilização democrática; identificar as ações de mediação da informação praticadas pelos TREs brasileiros no combate à desinformação, a partir do Programa de Enfrentamento à Desinformação do TSE; analisar os níveis de conhecimento e confiança dos servidores do TRE/RN com relação às urnas eletrônicas e ao processo eleitoral brasileiro, traçando um diagnóstico do seu perfil informacional e objetivando desenvolver canais para a criação e comunicação de conhecimento; propor ações educacionais de combate à desinformação voltadas aos servidores do TRE/RN, com foco na criação de conhecimento e na mediação da informação para o fortalecimento do processo eleitoral.

Considera-se que os objetivos gerais e específicos foram alcançados, uma vez que os resultados obtidos ao longo da pesquisa atenderam ao que foi proposto para cada um.

Assim, a pesquisa foi desenvolvida tendo como base teórica a construção de informação e conhecimento, a mediação informacional e, mais especificamente, a mediação institucional e a desinformação.

Como contribuição teórica, a pesquisa confirma a importância de realizar estudos relacionados ao comportamento informacional de servidores públicos e a maneira como as instituições, no caso a Justiça Eleitoral, vêm enfrentando a problemática da desinformação.

Quanto à contribuição prática, a pesquisa demonstrou que, no âmbito do TRE/RN, há ambiente favorável à construção de informação e conhecimento para o enfrentamento à desinformação. Em outra frente, ficou demonstrado o papel desempenhado pela Justiça Eleitoral como mediadora da informação junto à sociedade. Todavia, ao se observar a tímida movimentação dos Tribunais Regionais, percebe-se que ainda há muito a se trabalhar, no âmbito local, em busca do fortalecimento do combate à desinformação.

Observou-se, ainda, que, atuando como mediador da informação, os Tribunais Regionais priorizaram a realização de eventos com a participação da sociedade. Tal característica é levada em consideração quando da proposta de intervenção no TRE/RN. Observou-se que, em razão do nível de conhecimento e confiança dos servidores do tribunal, bem como a necessidade de gerir informação e

conhecimento voltados para o enfrentamento da desinformação, a capacitação contínua dos servidores é fundamental para a ampliação das ações de combate.

Para tanto, foram apresentadas diretrizes orientadoras para capacitação de servidores do TRE/RN, considerando os resultados observados na pesquisa (ações dos TREs e questionário com servidores do TRE/RN), assim como as orientações constantes no Programa de Enfrentamento à Desinformação do Tribunal Superior Eleitoral.

Quanto às limitações da pesquisa, ressalta-se a carência de detalhamento das ações publicizadas nos sites dos TREs, ambiente onde foram coletados parte dos dados, o que dificultou o levantamento mais detalhado das ações desenvolvidas. Observou-se, ainda, que, caso esta pesquisa tivesse sido aplicada em ano não eleitoral, a participação dos servidores poderia ter sido mais efetiva.

Existem ainda outros assuntos relevantes que não foram explorados nesta pesquisa, porém foram lacunas identificadas durante o processo e que podem ser explorados em estudos futuros. Destacam-se, por exemplo, pesquisas futuras que aprofundem a capacidade de auditabilidade das urnas e, também, pesquisas sobre novas práticas de desinformação, com ênfase nas *Deep Fakes*.

Por fim, destaca-se a importância da realização desta pesquisa não somente pela relevância do tema, mas também por discutir a atual conjuntura política, econômica e social pela qual passa o Brasil. É necessário que o cidadão tenha a autonomia em saber identificar fontes de informações seguras e confiáveis. Ademais, o TRE/RN deve atuar de forma mais incisiva no enfrentamento à desinformação, de forma a se tornar, efetivamente, um disseminador desse combate, bem como uma fonte de informação de referência no estado do Rio Grande do Norte.

## REFERÊNCIAS

- ALMEIDA JÚNIOR, Oswaldo Francisco de. Mediação da informação e múltiplas linguagens. In: ENCONTRO NACIONAL DE PESQUISA E PÓS-GRADUAÇÃO EM CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO, 9, 2008, São Paulo, SP. **Anais [...]**. Diversidade cultural e políticas de informação. São Paulo, SP: Universidade de São Paulo, 2008. p. 89-103.
- ALMEIDA JÚNIOR, Oswaldo Francisco de. Mediação da informação e múltiplas linguagens. **Tendências da Pesquisa Brasileira em Ciência da Informação**, v. 2, n. 1, 2009. Disponível em: <https://brapci.inf.br/index.php/res/v/119300>. Acesso em: 21 jun. 2022.
- ALMEIDA, J. L. S. de; DUARTE, E. N. Evolução e tendências das pesquisas em gestão do conhecimento no campo da Ciência da Informação. **Biblionline**, João Pessoa, v. 7, n. 2, p. 35-51, 2011. Disponível em: <http://periodicos.ufpb.br/ojs2/index.php/biblio/article/view/10338/6937>. Acesso em: 3 out. 2021.
- ALMEIDA, Marco Antônio de. Mediações da cultura e da informação: perspectivas sociais, políticas e epistemológicas. **Tendências da Pesquisa Brasileira em Ciência da Informação**, v. 1, n. 1, 2008. Disponível em: <https://brapci.inf.br/index.php/res/v/119328>. Acesso em: 21 jun. 2022.
- ALVES, Marco Antônio Sousa; MACIEL, Emanuella R. Halfeld. O fenômeno das *fake news*: definição, combate e contexto. **Internet e sociedade**, v. 1, n. 1, p. 144-171, jan. 2020. Disponível em: <https://revista.internetlab.org.br/wp-content/uploads/2020/02/internetsociedade.v1n1.pdf>. Acesso em: 21 jun. 2022.
- ARAÚJO, Carlos Alberto Ávila. Ciência da Informação como ciência social. **Ciência da Informação**, Brasília, v. 32, n. 3, p. 21-27, 2003.
- ARAÚJO, Carlos Alberto Ávila. Fundamentos da Ciência da Informação: correntes teóricas e o conceito de informação. **Perspectivas em Gestão & Conhecimento**, João Pessoa, v.4, n.1, p.57-79, jan./jun. 2014. Disponível em: <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=4801007>. Acesso em: 21 dez. 2020.
- ARAÚJO, Carlos Alberto Ávila. **O que é Ciência da Informação**. Belo Horizonte: KMA, 2018.
- AZEDO, Luiz Carlos. Análise: Bolsonaro volta à carga contra as urnas eletrônicas: mais uma vez, Bolsonaro tenta utilizar as Forças Armadas para desacreditar o processo eleitoral, o que faz parte de uma estratégia ensaiada em outros momentos. **Correio Brasiliense**, 17 fev. 2022. Disponível em: <https://www.correiobrasiliense.com.br/politica/2022/02/4986011-analise-bolsonaro-volta-a-carga-contra-as-urnas-eletronicas.html>. Acesso em: 22 fev. 2022.
- BADER, Max. Desinformação nas Eleições. **Segurança e Direitos Humanos**, v. 29, n. 1-4, p. 24-35, 12 dez. 2018. Disponível em: <https://doi.org/10.1163/18750230-02901006>. Acesso em: 21 abr. 2021.

BARBOSA, M. (org.). **Pós-verdade e fake news**: reflexões sobre a guerra de narrativas. Rio de Janeiro: Cobogó, 2019.

BARBOSA, R. R. Compartilhamento da informação e do conhecimento: uma revisão da literatura registrada na base Scopus. *In*: CIANCONI, R. de B. *et al.* **Gestão do conhecimento, da informação e de documentos em contextos informacionais**. Niterói: EDUFF, 2013. p. 81-106. (Estudos da Informação, v. 3).

BARBOSA, R. R. Gestão da informação e do conhecimento: origens, polêmicas e perspectivas. **Informação & informação**, Londrina, v. 3, n. esp., p. 1-25, 2008.

BARBOSA, Virgínia. Juarez Távora. **Pesquisa Escolar Online**, Fundação Joaquim Nabuco, Recife, 2018. Disponível em: [http://basilio.fundaj.gov.br/pesquisaescolar/index.php?option=com\\_content&view=article&id=925%3Ajuarez-tavora&catid=45%3Aletra-j&Itemid=1](http://basilio.fundaj.gov.br/pesquisaescolar/index.php?option=com_content&view=article&id=925%3Ajuarez-tavora&catid=45%3Aletra-j&Itemid=1). Acesso em: 04 maio 2021.

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

BASTOS, C. A. M.; BRUNO, A. C. M.; REZENDE, L. S. de. Gestão da informação e gestão do conhecimento: proposição de um modelo integrador a partir da identificação e gestão dos bens de informação. *In*: CIANCONI, R. de B. *et al.* **Gestão do conhecimento, da informação e de documentos em contextos informacionais**. Niterói: EDUFF, 2013. p. 27-45. (Estudos da Informação, v. 3).

BATISTA, Fábio Ferreira. **Modelo de gestão do conhecimento para a administração pública brasileira**: como implementar a gestão do conhecimento para produzir resultados em benefício do cidadão. Brasília: Ipea, 2012.

BELLUZZO, Regina Célia Baptista. Competência em informação: das origens às tendências. **Inf.&Soc.:Est.**, JoãoPessoa, v.30, n.4, p.1-28, out./dez.2020. Disponível em: <https://brapci.inf.br/index.php/res/download/155810>. Acesso em: 3 maio 2022.

BEM, R. M.; COELHO, C. C. de S. R. O papel das bibliotecas universitárias na gestão do conhecimento: uma concepção abrangente. **Bibliotecas Universitárias**, Belo Horizonte, v. 3, n. 1, p. 15-32, jan./jun. 2016. Disponível em: <https://periodicos.ufmg.br/index.php/revistarbu/article/view/3085/1885>. Acesso em: 3 out. 2021.

BOGHARDT, T. Operation Infektion: Soviet Bloc Intelligence and Its AIDS Disinformation Campaign. **Studies in Intelligence**, v. 53, n.4, p. 1-24, dec. 2009. Disponível em: <https://digitallibrary.tsu.ge/book/2019/september/books/Soviet-Bloc-Intelligence-and-Its-AIDS.pdf>. Acesso em: 31 abr. 2021.

BRASIL. Câmara dos Deputados. **Câmara rejeita proposta que tornava obrigatório o voto impresso**. 10 ago. 2021a. Disponível em: <https://www.camara.leg.br/noticias/792343-camara-rejeita-proposta-que-tornava-obrigatorio-o-voto-impresso/>. Acesso em: 20 jul. 2022.

BRASIL. Tribunal Superior Eleitoral. Assessoria de Comunicação. **Barroso fala sobre o combate à desinformação em evento internacional**. 10 mar. 2021b. Disponível em: <https://www.tse.jus.br/imprensa/noticias-tse/2021/Marco/barroso-fala-sobre-o-combate-a-desinformacao-em-evento-internacional>. Acesso em: 04 maio 2021.

BRASIL. Tribunal Superior Eleitoral. **Boletins de urna permitem fiscalização das eleições pelo cidadão?** 2018a. Disponível em: <https://www.tse.jus.br/imprensa/noticias-tse/2018/Setembro/boletins-de-urna-permitem-fiscalizacao-das-eleicoes-pelo-cidadao>. Acesso em: 02 nov. 2021.

BRASIL. Tribunal Superior Eleitoral. **Eleições no Brasil: uma história de 500 anos**. Brasília: Tribunal Superior Eleitoral, 2014.

BRASIL. Tribunal Superior Eleitoral. **História da Justiça Eleitoral**. 2021c. Disponível em: <https://www.tse.jus.br/o-tse/cultura-e-historia/historia-do-tse>. Acesso em: 20 maio 2021.

BRASIL. Tribunal Superior Eleitoral. **Pesquisa mostra que 82% da população confia nas urnas eletrônicas: confiança no sistema eletrônico de votação cresceu 13 pontos percentuais desde a última pesquisa**. 11 ago. 2022a. Disponível em: <https://www.tse.jus.br/imprensa/noticias-tse/2022/Marco/pesquisa-mostra-82-da-populacao-confiam-nas-urnas-eletronicas>. Acesso em: 20 abr. 2022.

BRASIL. Tribunal Superior Eleitoral. **Portaria nº 510, de 04 de agosto de 2021**. Institui o Programa Permanente de Enfrentamento à Desinformação no âmbito da Justiça Eleitoral e disciplina a sua execução. Brasília, 2021d. Disponível em: <https://www.tse.jus.br/legislacao/compilada/prt/2021/portaria-no-510-de-04-de-agosto-de-2021>. Acesso em: 20 abr. 2022.

BRASIL. Tribunal Superior Eleitoral. Portaria nº 949, de 7 de dezembro de 2017. Institui o Conselho Consultivo sobre Internet e Eleições. **Diário da Justiça Eletrônico**, Brasília, n. 239, p. 2-3, 12 dez. 2017.

BRASIL. Tribunal Superior Eleitoral. **Processo eleitoral no Brasil**. [2020a]. Disponível em: [www.tse.jus.br/eleicoes/processo-eleitoral-brasileiro/funcionamento-do-processo-eleitoral-no-brasil](http://www.tse.jus.br/eleicoes/processo-eleitoral-brasileiro/funcionamento-do-processo-eleitoral-no-brasil). Acesso em: 29 set. 2021.

BRASIL. Tribunal Superior Eleitoral. **Programa de Enfrentamento à Desinformação com Foco nas Eleições 2020**: relatório de ações e resultados. Brasília: TSE, 2021e. Disponível em: [https://www.justicaeleitoral.jus.br/desinformacao/arquivos/Programa\\_de\\_enfrentamento\\_resultados.pdf](https://www.justicaeleitoral.jus.br/desinformacao/arquivos/Programa_de_enfrentamento_resultados.pdf). Acesso em: 24 jan. 2022.

BRASIL. Tribunal Superior Eleitoral. **Programa de Enfrentamento à Desinformação com Foco nas Eleições 2020**: plano estratégico [recurso eletrônico]. Brasília: Tribunal Superior Eleitoral, 2020b. 34 p. Disponível em: [https://www.justicaeleitoral.jus.br/desinformacao/arquivos/Programa\\_de\\_enfrentamento\\_web.pdf](https://www.justicaeleitoral.jus.br/desinformacao/arquivos/Programa_de_enfrentamento_web.pdf). Acesso em: 27 abr. 2021.

BRASIL. Tribunal Superior Eleitoral. **Programa permanente de enfrentamento à desinformação no âmbito da justiça eleitoral**: plano estratégico: eleições 2022. Brasília: TSE, 2022b. Disponível em: <https://www.justicaeleitoral.jus.br/desinformacao/arquivos/programa-permanente-de-enfrentamento-a-desinformacao-novo.pdf>. Acesso em: 19 jan. 2022.

BRASIL. Tribunal Superior Eleitoral. **Segurança do processo eleitoral**: perguntas frequentes: 2. Como funciona a segurança da urna eletrônica? É possível executar aplicativos não autorizados na urna? 2021f. Disponível em: <https://www.justicaeleitoral.jus.br/spe/>. Acesso em: 02 nov. 2021.

BRASIL. Tribunal Superior Eleitoral. **Segurança do processo eleitoral**: perguntas frequentes: 4. Como o TSE controla/fiscaliza possíveis violações por pessoas que trabalham para a Justiça Eleitoral? 2021g. Disponível em: <https://www.justicaeleitoral.jus.br/spe/>. Acesso em: 02 nov. 2021.

BRASIL. Tribunal Superior Eleitoral. **Segurança do processo eleitoral**: perguntas frequentes: 7. O que é o Registro Digital do Voto (RDV)? 2021h. Disponível em: <https://www.justicaeleitoral.jus.br/spe/>. Acesso em 02/11/2021.

BRASIL. Tribunal Superior Eleitoral. **Segurança do processo eleitoral**: perguntas frequentes: 14. O código-fonte do Software de Votação pode ser aberto à comunidade? 2021i. Disponível em: <https://www.justicaeleitoral.jus.br/spe/>. Acesso em: 02 nov. 2021.

BRASIL. Tribunal Superior Eleitoral. **TSE determina exclusão de vídeo em que Jair Bolsonaro critica urnas eletrônicas**: Corte Eleitoral entendeu que críticas do candidato são ataque à credibilidade da Justiça Eleitoral. 25 out. 2018b. Disponível em: <https://www.tse.jus.br/imprensa/noticias-tse/2018/Outubro/tse-determina-exclusao-de-video-em-que-jair-bolsonaro-critica-urnas-eletronicas>. Acesso em: 22 fev. 2022.

BRASIL. Tribunal Superior Eleitoral. **Urna eletrônica**: 20 anos a favor da democracia. Brasília: Tribunal Superior Eleitoral, 2016. Disponível em: [https://www.justicaeleitoral.jus.br/arquivos/tse-urna-eletronica-20-anos-a-favor-da-democracia/at\\_download/file](https://www.justicaeleitoral.jus.br/arquivos/tse-urna-eletronica-20-anos-a-favor-da-democracia/at_download/file). Acesso em: 29 set 2020.

BRISOLA, A. C.; ROMEIRO, N. L. A competência crítica em informação como resistência: uma análise sobre o uso da informação na atualidade. **Revista Brasileira de Biblioteconomia e Documentação**, v. 14, n. 3, p. 68-87, 2018. Disponível em: <http://hdl.handle.net/20.500.11959/brapci/100164>. Acesso em: 01 dez. 2021.

BRITO, Juliana Galvao de Matos; FEITOSA, Luiz Tadeu. Mediação: uma ferramenta contra a desinformação em tempos de pós-verdade. **Inf. Prof.**, Londrina, v. 10, n. 3, p. 137 – 156, set./dez. 2021.

CAJADO, Ane Ferrari Ramos; DORNELLES, Thiago; PEREIRA, Amanda Camylla. **Eleições no Brasil**: uma história de 500 anos. Brasília: Tribunal Superior Eleitoral, 2014.

CARDOSO, Andre Muniz. Getúlio Vargas. **Brasil Escola**. [2021]. Disponível em: <https://monografias.brasilecola.uol.com.br/historia/getulio-vargas.htm>. Acesso em: 21 jul. 2018.

CARVALHO, Andréa Vasconcelos; BARBOSA NETO, Pedro Alves (org.). **Desafios e perspectivas em gestão da informação e do conhecimento**. Natal: EDUFRN, 2021.

CASTRO, César Augusto, RIBEIRO, Maria Solange Pereira. As contradições da sociedade da informação e a formação do bibliotecário. **Revista Digital de Biblioteconomia e Ciência da Informação**, Campinas, v. 1, n. 2, p. 41-52, jan./jun. 2004.

CHOO, Chun Wei. **A organização do conhecimento**: como as organizações usam a informação para criar significados, construir conhecimento e tomar decisões. São Paulo: Editora Senac São Paulo, 2003.

COMISSÃO EUROPEIA. **Combater a desinformação em linha**: uma estratégia europeia. Bruxelas: Comissão Europeia. 2018. Disponível em: <https://eurlex.europa.eu/legal-content/PT/TXT/?uri=CELEX%3A52018DC0236>. Acesso em: 28 jan. 2022.

CONFEDERAÇÃO NACIONAL DO TRANSPORTE (Brasil). **CNT divulga nova rodada da Pesquisa de Opinião 2021**. 5 jul. 2021. Disponível em: <https://cnt.org.br/agencia-cnt/cnt-divulga-nova-rodada-da-pesquisa-de-opinio-2021>. Acesso em: 28 jan. 2022.

CORDA, Maria Cecilia. Information management and mediation in a digital reference service focused in social sciences. **Brazilian Journal Of Information Science**, Marília, v. 2, n. 6, p. 89-104, dez. 2012. Disponível em: <http://www2.marilia.unesp.br/revistas/index.php/bjis/article/view/2756>. Acesso em: 30 jun. 2022.

CRIPPA, Giulia; CARVALHO, Larissa Akabochi. A mediação da informação através da comunidade virtual Anobii: um estudo de caso. **Encontros Bibli: Revista Eletrônica de Biblioteconomia e Ciência da Informação**, Florianópolis, v. 35, n. 17, p. 97-120, 2012. Disponível em: <https://brapci.inf.br/index.php/res/download/48531>. Acesso em: 1 junho. 2022.

DAVALLON, J. A mediação: a comunicação em processo?. **Prisma.com** (Portugal), n. 4, p. 4-37, 2007. Disponível em: <http://hdl.handle.net/20.500.11959/brapci/61109>. Acesso em: 24 jul. 2022.

DAVANSO, M.A. 5W2H: a ferramenta que pode mudar a história do seu negócio. Disponível em: <https://www.linkedin.com/pulse/5w2h-ferramenta-que-pode-mudarhist%C3%B3ria-do-seu-neg%C3%B3cio-davanso/>. Acesso em 21 abr. 2021.

DAVENPORT, T. H.; PRUSAK, L. **Ecologia da informação**: por que só a tecnologia não basta para sucesso na era da informação. São Paulo: Futura, 1998.

DAVENPORT, Thomas H. **Ecologia da informação**. São Paulo: Futura, 2001.

DE PAULA, Lorena Tavares de; SILVA, Thiago dos Reis Soares da; BLANCO, Yuri Augusto. Pós-verdade e Fontes de Informação: um estudo sobre *fake News*. **Revista Conhecimento em Ação**, Rio de Janeiro, v. 2, n. 1, jan./jun. 2018.

DETLOR, Brian. Information management. **International Journal of Information Management**, n. 30, p. 103-108, 2010.

DISINFORMATION. *In*: **Oxford Dictionaries**. 2021. Disponível em: <https://www.lexico.com/definicao/disinformation>. Acesso em: 18 mar. 2021.

DOURADO, Tatiana Maria Silva Galvão. **Fake News na eleição presidencial de 2018 no Brasil**. 2020. Tese (Doutorado) - Programa de Pós-Graduação em Comunicação e Cultura Contemporâneas, Universidade Federal da Bahia, Salvador, 2020. Disponível em: <https://repositorio.ufba.br/handle/ri/31967>. Acesso em: 28 mar. 2022.

DUARTE, Yaciara Mendes. A sociedade da desinformação e os desafios do bibliotecário em busca da biblioteconomia social. *In*: RIBEIRO, Anna Carolina Mendonça Lemos; FERREIRA, Pedro Cavalcanti Gonçalves (org.). **Bibliotecário do século XXI: pensando o seu papel na contemporaneidade**. Brasília: Ipea, 2018. p. 69-84. Disponível em: [https://www.ipea.gov.br/portal/images/stories/PDFs/livros/livros/180406\\_bibliotecario\\_do\\_sec\\_XXI.pdf](https://www.ipea.gov.br/portal/images/stories/PDFs/livros/livros/180406_bibliotecario_do_sec_XXI.pdf). Acesso em: 28 jan. 2022.

FARIAS, Maria Giovanna Guedes; VARELA, Aida Varela; FREIRE, Isa Maria. Construção e acionamento de um modelo de mediação da informação. **Informação e Sociedade: Estudos**, João Pessoa, v. 3, n. 23, p. 175-188, set. 2013. Disponível em: <https://brapci.inf.br/index.php/res/download/95651>. Acesso em: 30 jun. 2022.

FEITOSA, Luiz Tadeu. Complexas mediações: transdisciplinaridade e incertezas nas recepções informacionais. **Informação em Pauta**, Fortaleza, v. 1, n. 1, p. 98-117, jun. 2016. Disponível em: <http://www.periodicos.ufc.br/informacaoempauta/article/view/3064>. Acesso em: 17 jun. 2022.

FLICK, Uwe. **Introdução à metodologia de pesquisa: um guia para iniciantes**. Porto Alegre. Penso, 2013.

FOUCAULT, Michel. **L' impossible prison, recherches sur le systeme pénitentiaire au XIX siècle**. Paris: Éd. Du Seuil, 1980.

FOUCAULT, Michel. **Microfísica do poder**. 18. ed. Rio de Janeiro: Edições Graal, 1979.

FOUCAULT, Michel. Subject and power. *In*: DREYFUSS, H.; RABINOW P. **Beyond structuralism and hermeneutics**. Brighton: The Harvester Press, 1982.

FOUCAULT, Michel. **Vigiar e punir**. Petrópolis: Vozes, 1977.

FROTA, M. G. C.; BARBOSA NETO, P. A. Mediação institucional e processo socioinformacional de monitoramento dos direitos da criança no sistema mundial. **DataGramaZero**, v. 11, n. 6, 2010. Disponível em: <http://hdl.handle.net/20.500.11959/brapci/7234>. Acesso em: 13 jun. 2022.

FUNDAÇÃO GETÚLIO VARGAS. **Desinformação on-line e eleições no Brasil: a circulação de links sobre desconfiança no sistema eleitoral brasileiro no *facebook* e no *youtube* (2014-2020)**. Rio de Janeiro: FGV, 2020. Disponível em: <https://democraciadigital.dapp.fgv.br/wp-content/uploads/2020/11/PT-Estudo-1.pdf>. Acesso em: 12 nov. 2021.

GAMEZ TORRES, Nora. El paradigma de la mediación: crítica y perspectivas. **Mediaciones Sociales**, v.1, n.1, p. 195-213, jul./dez. 2007. Disponível em <https://revistas.ucm.es/index.php/MESO/article/view/MESO0707110195A>. Acesso em: 13 jun. 2022.

GARRETT, Filipe. O que é bot? Conheça os robôs que estão 'dominando' a Internet: entenda o que são e como funcionam os robôs da Internet que automatizam tarefas. **TechTudo**, 21 jul. 2018. Disponível em: <https://www.techtudo.com.br/noticias/2018/07/o-que-e-bot-conheca-os-robos-que-estao-dominando-a-internet.ghtml>. Acesso em: 04 maio 2021.

GOUVEIA, Luis Borges. **Gestão da segurança da informação e sua gestão: versão 1.1**. 2016. Disponível em: <https://docero.com.br/doc/1e105n1>. Acesso em: 12 out. 2021.

GRAMSCI, A. **Maquiavel, a política e o Estado moderno**. Tradução de Luiz Mário Gazzaneo. Rio de Janeiro: Civilização Brasileira, 1968.

GRUPPI, L. **Tudo começou com Maquiavel: as concepções de Estado em Marx, Engels, Lênin e Gramsci**. Tradução de Dario Canali. Porto Alegre: L&PM, 1980.

HOFFMANN, W. A. M. **Gestão do conhecimento: desafios de aprender**. São Carlos: Compacta, 2009. 188p.

HOLANDA, Sergio Buarque de. **Raízes do Brasil**. 26.ed. São Paulo: Companhia das Letras, 1995.

INTERNATIONAL FACT CHECKING NETWORK: Code of Principles Report. In: **The commitments of the code of principles**. [S. l.]: IFCN, 2018. Disponível em: <https://ifcncodeofprinciples.poynter.org/know-more/the-commitments-of-the-code-of-principles> Acesso em: 23 set. 2021

INTERNATIONAL FEDERATION OF LIBRARY ASSOCIATION AND INSTITUTIONS. Alternative facts and *fake news*: verifiability in the information society. **Library Policy and Advocacy Blog**, Jan. 2017. Disponível em: <https://blogs.ifla.org/lpa/2017/01/27/alternative-facts-and-fake-news-verifiability-in-the-information-society/>. Acesso em: 03 set 2021.

INTERNATIONAL INSTITUTE FOR DEMOCRACY AND ELECTORAL ASSISTANCE. **The global state of democracy 2021**: building Resilience in a Pandemic Era. Sweden: IDEA, 2021. Disponível em: [https://www.idea.int/gsod/sites/default/files/2021-11/the-global-state-of-democracy-2021\\_0.pdf](https://www.idea.int/gsod/sites/default/files/2021-11/the-global-state-of-democracy-2021_0.pdf). Acesso em: 23 nov. 2021.

LAKATOS, Eva Maria. **Fundamentos de metodologia científica**. 8. ed. São Paulo : Atlas, 2017.

LAKATOS, Eva Maria. **Sociologia geral**. 4. ed. São Paulo: Atlas, 1981.

LEITE, L. R. T.; MATOS, J. C. M. Zumbificação da informação: a desinformação e o caos informacional. **Revista Brasileira de Biblioteconomia e Documentação**, São Paulo, v. 13, n. 00, p. 2334-2349, 2017.

LEONES, Emanuelle. TSE assina acordo com plataformas digitais para combater notícias falsas. **CCN Brasil**, 15 fev. 2022. Disponível em: <https://www.cnnbrasil.com.br/politica/tse-assina-acordo-com-plataformas-digitais-para-combater-noticias-falsas/>. Acesso em: 08 abr. 2022.

MARCHI, Viviani Regina. **Contribuições da ciência da informação para o combate à disseminação de notícias falsas nas mídias sociais**. 2021. Dissertação (Mestrado) - Programa de Pós-Graduação em Ciência da Informação, Universidade Federal de São Carlos, São Carlos, SP, 2021.

MARCONI, Maria de Andrade, LAKATOS, Eva Maria. **Fundamentos de metodologia científica**. 8. ed. São Paulo: Atlas, 2017.

MARIANO, Ricardo; GERARDI, Dirceu André. Eleições presidenciais na América Latina em 2018 e ativismo político de evangélicos conservadores. **Revista USP**, São Paulo, n. 120, p. 61-76, jan./mar. 2019. Disponível em: <https://www.revistas.usp.br/revusp/article/view/155531/151189>. Acesso em: 13 jun. 2022.

MARTINS, A. A. **Mediação**: reflexões no campo da Ciência da Informação. 2010. Dissertação (Mestrado) – Universidade Federal de Minas Gerais, Escola de Ciência da Informação, Belo Horizonte, 2010. Disponível em: [https://repositorio.ufmg.br/bitstream/1843/ECID-88MHR9/1/dissertacao\\_ana\\_amelia.pdf](https://repositorio.ufmg.br/bitstream/1843/ECID-88MHR9/1/dissertacao_ana_amelia.pdf). Acesso em: 13 jun. 2022.

MARTINS, Ana A. L. Mediação informacional: uma perspectiva a partir do campo social da informação. *In*: ENCONTRO NACIONAL DE PESQUISA EM CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO, 14., 2013, Florianópolis. **Anais [...]**. Florianópolis: UFSC, 2013. Disponível em: <http://www.brapci.inf.br/index.php/article/view/0000013717/c908334b5cb08e48c08de f09d5cea24a/>. Acesso em: 17 jun. 2022.

MELLO, Patrícia Campos. **A máquina do ódio**: notas de uma repórter sobre *fake news* e violência digital: São Paulo: Companhia das Letras, 2020. E-book.

MONTEIRO, Artur Pericles Lima; CRUZ, Francisco Brito; SILVEIRA, Juliana Fonteles da; VALENTE, Mariana G. **Armadilhas e caminhos na regulação da moderação de conteúdo: diagnósticos e recomendações**. São Paulo: InternetLab, 2021. Disponível em: [https://internetlab.org.br/wp-content/uploads/2021/09/internetlab\\_armadilhas-caminho-moderacao.pdf](https://internetlab.org.br/wp-content/uploads/2021/09/internetlab_armadilhas-caminho-moderacao.pdf). Acesso em: 13 jun. 2022.

MONTESCHIO, Horácio. Evolução do sistema eleitoral e dos partidos políticos no Brasil. **Revista Interdisciplinar de Direito**, Valença, v. 17, n. 1, pp.189-213, jan./jun. 2019.

NOBRE, Gabriel P.; ALMEIDA, Jussara M.; FERREIRA, Carlos H. G. Caracterização de bots no Twitter durante as Eleições Presidenciais no Brasil em 2018. *In*: BRAZILIAN WORKSHOP ON SOCIAL NETWORK ANALYSIS AND MINING (BRASNAM), 8., 2019, Belém. **Anais [...]**. Porto Alegre: Sociedade Brasileira de Computação, 2019. p. 107-118. Disponível em: <https://doi.org/10.5753/brasnam.2019.6553>. Acesso em: 27 abr. 2021.

NONAKA, Ikujiro; TAKEUCHI, Hirotaka. **Criação de conhecimento na empresa: como as empresas japonesas geram a dinâmica da inovação**. 4. ed. Rio de Janeiro: Campus, 1997. 358 p.

ORGANIZAÇÃO DOS ESTADOS AMERICANOS. **Missão de observação eleitoral: eleições gerais Brasil: 7 de outubro de 2018 (Eleições Gerais), 28 de outubro de 2018 (Segundo Turno)**. [2019]. Disponível em: <chrome-extension://efaidnbnmnnibpcajpcgclcfindmkaj/http://scm.oas.org/pdfs/2019/CP40397PRELATORIOFINALMOEBRASIL2018.pdf>. Acesso em: 22 out. 2021.

PÉREZ-MONTORO-GUTIÉRREZ, M. **Gestión del conocimiento en las organizaciones: fundamentos, metodología y praxis**. Gijón: Trea, 2008. 260p

PINHEIRO, Marta Macedo Kerr. Mediações híbridas para uma gestão da informação compartilhada. **Informação & Informação**, v. 13, n. 1esp, p. 39-51, 2008.

RIO GRANDE DO NORTE. Tribunal Regional Eleitoral. **Escola Judiciária Eleitoral: sobre a EJE**. Natal, 2022.

SALDANHA, D. M. F.; SILVA, M. B. da. Transparência e accountability de algoritmos governamentais: o caso do sistema eletrônico de votação brasileiro. **Cadernos EBAPE.BR**, v.18, n. esp., p. 697–712, 2020. Disponível em: <https://bibliotecadigital.fgv.br/ojs/index.php/cadernosebape/article/view/82418>. Acesso em: 18 out. 2021.

SANTOS, João Guilherme *et al.* **WhatsApp, política mobile e desinformação: a hidra nas eleições presidenciais de 2018**. **Comunicação & Sociedade**, v. 41, n. 2, p. 307-334, 2019. Disponível em: <https://www.metodista.br/revistas/revistas-metodista/index.php/CSO/article/view/9410>. Acesso em: 22 abr. 2021.

SANTOS, José Carlos Sales dos; SANTOS, Vagner Marcelo Ramos; LAVIGNE, Fabiana Costa. Desinformação, pós-verdade e comportamento humano: discussões plausíveis. **Biblos: Revista do Instituto de Ciências Humanas e da Informação**, Rio Grande, v. 34, n. 2, p. 313-331, jul./dez. 2020. Disponível em: <https://doi.org/10.14295/biblos.v34i2.11368>. Acesso em: 13 abr. 2022

SCHAWRCZ, Lilia M.; STARLING, Heloisa M. **Brasil: uma biografia**. São Paulo: Companhia das Letras, 2015.

SILVA, Daniel Neves. Constituição de 1824. **Brasil Escola**. [2021a]. Disponível em: <https://brasilecola.uol.com.br/historiab/primeira-constituicao.htm>. Acesso em: 05 jun. 2021.

SILVA, Daniel Neves. Constituição de 1891. **Brasil Escola**. [2021b]. Disponível em: <https://brasilecola.uol.com.br/historiab/constituicao-1891.htm>. Acesso em 05 jun. 2021.

SILVA, Daniel Neves. Constituição de 1946. **Brasil Escola**. [2021c]. Disponível em: <https://brasilecola.uol.com.br/historiab/constituicao-de-1946.htm>. Acesso em 05 jun. 2021.

SILVA, Daniel Neves. Constituição de 1988. **Brasil Escola**. [2021d]. Disponível em: <https://brasilecola.uol.com.br/historiab/constituicao-1988.htm>. Acesso em 05 jun. 2021.

SOUSA, Amanda Moura de. O papel do bibliotecário como mediador da informação na era da pós-verdade. **Revista Brasileira de Biblioteconomia e Documentação**, v. 13, n. esp. CBBB 2017.

SOUZA, E. D. de; DIAS, E. J. W.; NASSIF, M. E. A Gestão da Informação e do Conhecimento na Ciência da Informação: perspectivas teóricas e práticas organizacionais. **Informação & Sociedade: Estudos**, João Pessoa, v. 21, n.1, p. 55-70, jan./abr. 2011. Disponível em: <https://periodicos.ufpb.br/ojs/index.php/ies/article/view/4039>. Acesso em: 21 dez. 2020.

TARDÁGUILA, Cristina. **Brasil importou o que houve de pior na eleição dos EUA e no referendo do Brexit**. 24 set. 2018. Disponível em: <https://lupa.uol.com.br/jornalismo/2018/09/24/brasil-eua-brexit-noticias-falsas/>. Acesso em: 08 abr. 2022.

VALENTE, Jonas. Eleições: missão da OEA elogia segurança de urnas eletrônicas: organismo internacional alerta para polarização e notícias falsas. **Agência Brasil**, 8 out. 2018. Disponível em: <https://agenciabrasil.ebc.com.br/politica/noticia/2018-10/eleicoes-missao-da-oea-elogia-seguranca-de-urnas-eletronicas>. Acesso em: 21 dez. 2020.

VALENTIM, M. L. P. A importância do compartilhamento de conhecimento em ambientes empresariais. *In*: CIANCONI, R. de B.; CORDEIRO, R. I. N.; ALMEIDA, C. H. M. de. **Gestão do conhecimento, da informação e de documentos em**

**contextos informacionais.** Niterói: EDUFF, 2013. p. 59-79. (Estudos da Informação, v. 3).

VETRITT, Fabiana Grieco Cabral de Mello. Práticas de checagem de fatos no Brasil: os sites de fact-checking e a participação dos indivíduos em rede. **Cambiassu**, v. 15, n. 25, jan./jun. 2020. Disponível em: <http://www.periodicoseletronicos.ufma.br/index.php/cambiassu/article/view/13870> Acesso em: 23 set. 2021

VIANA, Anna Raquel de Lemos; LIMA, Paulo Ricardo da Silva; MIRANDA, Májory Karoline Fernandes de Oliveira; PRESSER, Nadi Helena. Ciência da informação na era da pós-verdade: análise do fact-checking como ferramenta de combate às fakes News. *In*: ENCONTRO NACIONAL DE PESQUISA EM CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO, 21., 25 a 29 de outubro de 2021. Rio de Janeiro. **Anais [...]**. Rio de Janeiro: IBICT, 2021. Disponível em: <http://hdl.handle.net/20.500.11959/brapci/192383>. Acesso em: 05 set. 2022.

VOLCKRICK, Marie-Elisabeth; RIGO, Stéphanie. La médiation institutionnelle: un mode nouveau de légitimation d'une action publique en mutation. **Recherches en communication**, n. 25, p. 91-110, 2006.

VOLKOFF, Vladimir. **Pequena história da desinformação:** do cavalo de Tróia à internet. Curitiba: Ed. Vila do Príncipe, 2004.

WARDLE, C. *Fake news: it's complicated.* **First Draft**. feb. 16, 2017. Disponível em: <https://firstdraftnews.org/latest/fake-news-complicated/>. Acesso em: 23 jan. 2021.

ZATTAR, M. Competência em informação e desinformação: critérios de avaliação do conteúdo das fontes de informação. **Liinc em Revista**, Rio de Janeiro, v.13, n. 2, p. 285-293, 2017. Disponível em: <http://revista.ibict.br/liinc/article/view/4075/3385>. Acesso em: 24 jan. 2021.



07) **Você já votou em eleições realizadas por meio do voto em papel, ou seja, na época em que não existia urna eletrônica?**

Sim                       Não

08) **Qual o grau de confiança que você tinha nos votos em papel que foram utilizados no passado em eleições no Brasil?**

Alta                               Média  
 Baixa                               Sem confiança

09) **Você sabe o que são “Boletim de Urna”, “Zerézima” e “Votação Paralela”?**

Sim                       Não

10) **Você acredita que as urnas eletrônicas são auditáveis?**

Sim                       Não

11) **Há pouco tempo esteve em discussão proposta para a implementação de urnas eletrônicas que também imprimam o voto, de forma a permitir a conferência física dos votos em caso de questionamento. Sabendo disso, com qual das seguintes afirmações você mais concorda?**

A favor das urnas com impressão do voto, pois vai gerar mais confiança nos resultados  
 Contra as urnas com impressão do voto, pois o sistema atual já funciona bem  
 Não tenho opinião formada sobre o assunto.

12) **Que tipo de canais de informação você usa com maior frequência?**

Televisão Aberta  
 Televisão Fechada  
 Rádio  
 Portais de notícias (G1, UOL, Folha, Estadão, Tribuna do Norte, etc)  
 Redes sociais (*Facebook, Twitter, Instagram, Whatsapp, Telegram*)  
 Outro

**13) Com que frequência você consulta as suas redes sociais?**

- Todos os dias
- Algumas vezes por semana
- Algumas vezes por mês
- Raramente
- Não tenho redes sociais

**14) Qual a sua atitude ao receber uma informação duvidosa relacionada à urna eletrônica?**

- Compartilha sem checar a veracidade da informação.
- Procura verificar a veracidade da informação para depois compartilhar.
- Mesmo sem ter a certeza da veracidade da informação, compartilha para grupos de familiares, de colegas de trabalho e/ou de amigos.
- Mesmo sabendo tratar-se de uma informação falsa e/ou tirada de contexto, compartilha em suas redes sociais.
- Não compartilha.

**15) Durante a leitura de uma notícia você costuma:****15.1 Verificar a data da informação**

- Sempre -  Às vezes -  Nunca

**15.2 Ler a notícia completa**

- Sempre -  Às vezes -  Nunca

**15.3 Avaliar se o título da notícia reflete o conteúdo apresentado**

- Sempre -  Às vezes -  Nunca

**15.4 Procurar outras fontes de informação que tratam do mesmo assunto**

- Sempre -  Às vezes -  Nunca

**16) Segundo sua opinião, com relação à desinformação relacionada às urnas eletrônicas, qual o melhor meio de combate?**

- ( ) Regulamentação legislativa.
- ( ) Mudanças estruturais nos canais de comunicação digital que dificultem a criação de conteúdo.
- ( ) Desenvolvimento de ferramentas de apoio à detecção de informações falsas.
- ( ) Investimento em educação informacional.