

O PODER DA DESINFORMAÇÃO EM PREJUÍZO AO SERVIÇO PÚBLICO: O PAPEL DAS ESCOLAS DE GOVERNO NA CAPACITAÇÃO DE SERVIDORES PÚBLICOS

Reinan Abreu¹, Fernando do Santos², Cristiane Gaia³, Vitor Williams Furtado Santos⁴,

RESUMO

Vivemos em uma era onde a disseminação de informações é instantânea e global, circulam rapidamente por meio das redes sociais e plataformas digitais, tornando a desinformação um dos grandes desafios contemporâneos. No setor público, os impactos da disseminação de informações falsas ou enganosas são preocupantes, afetando tanto a gestão interna quanto a confiança da sociedade nas instituições. Este artigo explora o conceito de desinformação, seus impactos na administração pública e na prestação de serviços à população, além de propor estratégias para mitigação desse fenômeno. A comunicação clara e a transparência institucional são apresentadas como ferramentas indispensáveis no combate à desinformação, destacando também o papel do cidadão como agente transformador nesse processo. Por meio de estratégias de capacitação contínua e sensibilização sobre comunicação institucional e transparência, as escolas de governo emergem como agentes essenciais no enfrentamento à desinformação. Conclui-se que a integridade do serviço público e a confiança social dependem diretamente de um esforço conjunto para priorizar a verdade e combater a propagação de informações falsas.

Palavras-chave

Desinformação; Serviço Público; Comunicação Institucional; Transparência; Escolas de Governo.

¹Escola de Governança Pública do Estado do Pará (EGPA). E-mail: reinan.clayton@egpa.pa.gov.br

²Escola de Governança Pública do Estado do Pará (EGPA). E-mail: fernandosouza.pa@gmail.com

³Escola de Governança Pública do Estado do Pará (EGPA). E-mail: cristianeranieri@gmail.com

⁴Escola de Governança Pública do Estado do Pará (EGPA). E-mail: vitor.williams.santos@gmail.com

INTRODUÇÃO

A era digital transformou profundamente a forma como as sociedades acessam e compartilham informações, proporcionando oportunidades sem precedentes para a disseminação do conhecimento e a transparência. No entanto, esse mesmo ambiente que facilita a democratização do acesso à informação também abriu espaço para a disseminação de desinformação, um fenômeno que ameaça a integridade e a eficiência das instituições públicas. No serviço público, onde decisões e ações dependem de uma comunicação clara e confiável, a desinformação pode comprometer tanto a gestão interna quanto a prestação de serviços à população, colocando em risco a confiança que sustenta a relação entre o Estado e os cidadãos.

Esse desafio se torna ainda mais complexo diante da crescente dependência das plataformas digitais para a interação entre governo e sociedade. Informações falsas ou enganosas podem gerar desorganização administrativa, confusão entre os servidores e o público, além de reduzir a adesão a políticas públicas essenciais. A gestão pública, que já enfrenta desafios estruturais e orçamentários, precisa agora lidar com os impactos diretos e indiretos de narrativas desinformativas que comprometem a governança e a percepção da eficiência estatal. É nesse contexto que as escolas de governo emergem como aliadas estratégicas, desempenhando um papel crucial na capacitação de servidores públicos para reconhecer, enfrentar e mitigar os efeitos da desinformação.

Este artigo busca investigar os múltiplos impactos da desinformação no setor público, explorando desde os prejuízos causados à administração interna até os efeitos sentidos na sociedade. Além disso, destaca o papel fundamental das escolas de governo na formação de servidores capacitados, oferecendo estratégias e soluções educacionais que promovam uma comunicação institucional mais eficaz e resiliente. Ao combinar análise crítica e propostas práticas, este estudo contribui para a discussão sobre como a educação continuada e a inovação pedagógica podem fortalecer o serviço público frente aos desafios da era da desinformação.

A desinformação, aqui definida como a disseminação deliberada de informações falsas ou enganosas, tornou-se um dos grandes desafios da era digital que tem consequências devastadoras especialmente no contexto do serviço público. Este fenômeno impacta diretamente o funcionamento interno das instituições públicas, gerando desorganização, conflitos e perda de eficiência nos processos administrativos. Além disso, prejudica a qualidade do serviço prestado à população, ao distorcer informações sobre políticas públicas e iniciativas governamentais, minando a confiança dos cidadãos nas instituições.

Um exemplo dessas consequências negativas pode ser verificado na expressiva queda dos números de pessoas vacinadas nas campanhas promovidas pelo governo brasileiro, que ocorreu desde a divulgação de notícias falsas sobre vacinas e tratamentos alternativos sem comprovação científica que foram veiculados em canais do próprio governo brasileiro. Recuero e Stumpf (2020), analisaram a circulação desses discursos

antivacina da covid-19 no Twitter, eles identificaram que muitas pessoas passaram a questionar a eficácia das imunizações e deixassem de vacinar seus filhos e a si próprios por medo infundado de efeitos colaterais. Essa desconfiança, alimentada por desinformação que circulou nas redes sociais e outros meios digitais, prejudicaram todo o planejamento institucional do Ministério da Saúde e causaram inúmeros prejuízos que refletem ainda hoje nas ações institucionais. Em artigo publicado na revista Farol – Advocacia Pública e Cidadania, a ministra da saúde, Nísia Trindade, afirmou que:

A consequência da desinformação é uma questão de saúde pública que afeta toda a sociedade, aumentando o risco de (re)introdução e disseminação de doenças em virtude das baixas coberturas vacinais, além da sobrecarga dos sistemas de saúde com casos de doenças preveníveis, podendo afetar o tratamento de outras condições de saúde. Além disso, enfrentamos desafios adicionais ao tentar implementar políticas eficazes em um ambiente onde a desinformação é predominante. (TRINDADE, 2024).

Combater a desinformação exige investimentos em campanhas de conscientização e planejamento estratégico para reverter os efeitos negativos no ambiente institucional. Diante dessa realidade, torna-se essencial compreender esses efeitos negativos e identificar estratégias eficazes para o reverter o quadro, fortalecendo a comunicação e a governança pública. Neste cenário, as escolas de governo desempenham um papel fundamental ao capacitar servidores públicos para lidar com os desafios impostos pela desinformação. Por meio de cursos e projetos educacionais inovadores, essas instituições podem preparar os profissionais para identificar, prevenir e mitigar os impactos da desinformação, tanto no ambiente interno quanto na interação com a sociedade. Este artigo busca analisar os prejuízos causados pela desinformação no serviço público, investigando suas consequências para a gestão administrativa e para a relação Estado-cidadão. Além disso, propõe ações e estratégias que podem ser implementadas pelas escolas de governo para promover uma cultura de informação responsável e fortalecer a capacidade dos servidores públicos de atuar de forma eficaz e transparente em um cenário cada vez mais digitalizado e desafiador.

Na era digital, a desinformação desponta como um fenômeno de ampla disseminação, definido como a criação e compartilhamento intencional de informações falsas com o propósito de enganar. Segundo Wardle e Derakhshan (2017), esse problema se agrava em contextos como o serviço público, onde decisões estratégicas e operacionais dependem de dados precisos e confiáveis para garantir eficiência administrativa e qualidade no atendimento à população. No entanto, a presença de informações distorcidas ou enganosas compromete a capacidade das instituições públicas de cumprir seu papel, gerando impactos tanto internos quanto externos, que vão desde a desorganização administrativa até o enfraquecimento da confiança da sociedade no Estado.

A desinformação, enquanto um fenômeno amplificado pela era digital, representa um dos maiores desafios para a gestão pública contemporânea. Com potencial para desestabilizar processos administrativos e comprometer a confiança da população nas instituições, ela exige uma abordagem estratégica e fundamentada para ser eficazmente enfrentada. Toffoli (2019), afirma que afirmou que:

A desinformação é potencializada pela coleta e pelo uso desenfreado de dados pessoais dos usuários da internet, prática que também tem preocupado governos democráticos no mundo inteiro. Esses dados alimentam os algoritmos de aprendizado de máquinas, permitindo que anúncios e notícias sejam fabricados e direcionados especificamente para determinado perfil de usuário, a partir da compreensão dos seus hábitos, preferências, interesses e orientação ideológica (TOFFOLI, 2021).

Nesse contexto, a transparência institucional emerge como um pilar fundamental para mitigar os efeitos da desinformação. Meijer (2009) destaca que a transparência fortalece a confiança social e promove a responsabilização, elementos indispensáveis para a boa governança. No entanto, alcançar esse nível de clareza e responsabilidade exige servidores públicos preparados para lidar com o fenômeno da desinformação de forma proativa e estratégica. Aqui, as escolas de governo assumem uma função indispensável, proporcionando capacitação contínua e desenvolvendo competências que permitam aos servidores identificar, combater e prevenir a desinformação, fortalecendo, assim, a comunicação institucional e a prestação de serviços. Este artigo explora as bases teóricas que sustentam essa problemática, apresentando soluções ancoradas na capacitação como meio de enfrentar os desafios contemporâneos impostos pela desinformação no setor público.

Este artigo propõe discutir os impactos da desinformação no serviço público, destacando o papel central das escolas de governo na capacitação de servidores para lidar com esse problema de maneira proativa e eficiente. As escolas de governo desempenham um papel crucial no combate à desinformação no serviço público. Uma forma de fazer isso é oferecendo cursos e treinamentos específicos sobre como identificar e combater notícias falsas. Essas instituições podem capacitar os servidores públicos a verificarem os fatos e a analisarem criticamente as informações que encontram, ajudando-os a usar ferramentas de verificação de fontes de maneira eficiente. Além disso, promover a literacia midiática é essencial para que os servidores entendam como as informações são disseminadas e manipuladas nas redes sociais e outras plataformas digitais.

Capacitar os servidores para que se comuniquem de forma clara e eficaz é igualmente fundamental. Isso envolve a capacidade de transmitir informações corretas e construir narrativas que engajem o público de maneira positiva, combatendo a desinformação com dados precisos e mensagens convincentes. As escolas de governo também podem desenvolver e implementar protocolos e diretrizes para lidar com a

desinformação dentro dos órgãos públicos. Esses procedimentos ajudam a monitorar e responder rapidamente a informações falsas que possam impactar as atividades governamentais.

Além disso, estabelecer parcerias com organizações especializadas na verificação de fatos pode ser uma estratégia eficaz. Essas colaborações fornecem aos servidores públicos acesso a recursos e ferramentas avançadas para identificar e refutar desinformação. As escolas de governo têm também a responsabilidade de reforçar a importância da ética e da transparência na administração pública, promovendo um serviço público que valorize a honestidade e a abertura.

Em resumo, as escolas de governo ajudam a combater a desinformação ao capacitar os servidores públicos com habilidades críticas, promover a literacia midiática, desenvolver protocolos internos, estabelecer parcerias estratégicas e fomentar uma cultura de ética e transparência. Essas iniciativas fortalecem a confiança pública nas instituições governamentais e promovem uma governança mais eficaz e transparente.

A análise apresentada é resultado de uma abordagem qualitativa que combina revisão bibliográfica e análise documental. Casos recentes de desinformação, tanto no Brasil quanto em outros países, foram investigados para identificar padrões, consequências e soluções implementadas em diferentes contextos do setor público. Ao observar essas experiências, o estudo busca extrair lições que possam ser aplicadas na capacitação de servidores públicos, com foco na construção de uma comunicação mais transparente e na promoção de práticas que fortaleçam a confiança social e a eficiência administrativa.

Dessa forma, este trabalho não apenas contribui para o entendimento teórico da desinformação como um desafio crítico para a administração pública, mas também oferece insights práticos sobre como as escolas de governo podem atuar como agentes transformadores, capacitando servidores a reconhecer, mitigar e prevenir os danos causados por informações falsas ou enganosas.

A desinformação tem provocado consequências significativas no serviço público, tanto em sua gestão interna quanto na relação com a sociedade. Internamente, ela afeta processos administrativos, gerando desentendimentos e desorganização que comprometem a eficiência do trabalho dos servidores. Além disso, a propagação de informações falsas mina a confiança nas lideranças públicas, prejudicando a coesão organizacional e dificultando a implementação de políticas e programas. No âmbito externo, a desinformação prejudica a adesão da população a iniciativas governamentais, criando desconfiança e reduzindo a qualidade percebida dos serviços prestados. Exemplos concretos demonstram como informações enganosas podem desestabilizar tanto a percepção pública quanto a execução de ações estratégicas.

Este artigo também destaca os resultados positivos obtidos por estratégias efetivas no combate à desinformação. Medidas como o monitoramento constante de informações, a capacitação contínua de servidores públicos e o uso de tecnologias para identificação e correção de

dados falsos são fundamentais. Além disso, iniciativas de conscientização pública, envolvendo campanhas educativas e parcerias com a sociedade civil, mostram-se essenciais para criar uma barreira contra a propagação de informações enganosas. As escolas de governo, nesse contexto, desempenham um papel crucial ao oferecer formação específica que habilita os servidores a enfrentar esses desafios com competência e compromisso.

Dessa forma, os resultados discutidos não apenas ilustram os prejuízos causados pela desinformação, mas também apontam caminhos para mitigar seus efeitos. A preparação técnica e ética de servidores públicos, aliada à mobilização cidadã, emerge como uma estratégia eficaz para proteger a integridade das instituições públicas e fortalecer a confiança da sociedade no Estado.

CONCLUSÃO

A desinformação, amplificada pela velocidade e alcance das plataformas digitais, tornou-se um dos grandes desafios da administração pública contemporânea. Ela compromete não apenas a eficiência dos processos internos, mas também a confiança dos cidadãos nas instituições e na qualidade dos serviços oferecidos. No entanto, para além de seus impactos negativos, esse fenômeno destaca a necessidade de ações coordenadas que aliem a formação de servidores públicos a estratégias abrangentes de conscientização da sociedade. Nesse contexto, as escolas de governo assumem um papel central ao preparar profissionais para lidar com as complexidades de um ambiente cada vez mais permeado por informações enganosas.

Este artigo reforça a importância de uma abordagem integrada para enfrentar a desinformação no serviço público. Para garantir o fortalecimento das instituições e a manutenção da confiança pública, é imprescindível combinar estratégias internas, como comunicação eficaz e capacitação técnica, com iniciativas externas, como campanhas educativas e parcerias com a sociedade civil. O compromisso com a verdade deve ser um princípio fundamental na gestão pública, transformando a informação em um instrumento de empoderamento democrático e não de desagregação.

Dessa forma, este trabalho busca não apenas alertar para os riscos que a desinformação representa, mas também propor soluções concretas. As escolas de governo emergem como agentes indispensáveis nesse cenário, atuando na capacitação de servidores públicos e na promoção de valores como transparência, ética e responsabilidade, essenciais para uma administração pública sólida e alinhada às demandas de uma sociedade em constante transformação.

REFERÊNCIAS

- ALVES, M. P. **Capacitação e Governança: O Papel das Escolas de Governo no Brasil**. São Paulo: Editora Pública. 2020.
- MEIJER, A. **Transparency and accountability: The role of ICT in fostering trust in public governance**. *Government Information Quarterly*, p. 101-107, 2009.
- RECUERO, R.; STUMPF, E. **Características do discurso desinformativo no Twitter: estudo do discurso antivacinas do Covid-19**. In: CAIADO, R. et al (2021). *Linguagem: Tecnologia e Ensino*. Pontes Editores, 2021.
- A TOFFOLI, Dias. Fake news, desinformação e liberdade de expressão. **Interesse Nacional**, São Paulo, ano 12, n. 46, p. 9-18, jul./set. 2019.
- TRINDADE, N. Desinformação e o impacto na saúde pública do Brasil. **Revista Farol - Advocacia Pública e Cidadania**, 2ª ed. 2024.
- WARDLE, C., & Derakhshan, H. **Information Disorder: Toward an Interdisciplinary Framework for Research and Policy Making**. Strasbourg: Council of Europe. 2017.