

# O PAPEL DA COMUNICAÇÃO PÚBLICA NA PROMOÇÃO DA INTEGRIDADE DA INFORMAÇÃO: uma reflexão a partir dos princípios da ABCPública<sup>1</sup>

## THE ROLE OF PUBLIC COMMUNICATION IN PROMOTING INFORMATION INTEGRITY: a reflection based on the principles of ABCPública

Michel Carvalho da Silva<sup>2</sup>

**Resumo:** Discute-se como a comunicação pública, em suas diferentes dimensões (interesse público, institucional e política), pode promover a integridade da informação, entendendo-a como uma alternativa propositiva ao combate à desinformação. Para isso, inicialmente, refletimos acerca da construção da noção de integridade informacional, a partir de documentos de organismos internacionais. Em seguida, nos concentramos em 4 dos 12 princípios da comunicação pública, definidos pela Associação Brasileira de Comunicação Pública (ABCPública) para refletir sobre como esse novo conceito dialoga com a necessidade de construção de um ambiente comunicacional mais preciso, consistente e confiável.

**Palavras-Chave:** comunicação pública. integridade informacional. desinformação.

**Abstract:** The article discusses how public communication, in its different dimensions (public interest, institutional and political), can promote the integrity of information, understanding it as a proactive alternative to combating disinformation. To this end, we initially reflect on the construction of the notion of informational integrity, based on documents from international organizations. We then focus on 4 of the 12 principles of public communication, defined by the Brazilian Association of Public Communication (ABCPública) to reflect on how this new concept dialogues with the need to build a more precise, consistent and reliable communication environment.

**Keywords:** public communication. informational integrity. Disinformation.

---

<sup>1</sup> Trabalho apresentado ao Grupo de Trabalho 4 – Comunicação Pública e Institucional, da 11ª edição do Congresso da Associação Brasileira de Pesquisadores em Comunicação e Política (11ª COMPOLÍTICA), realizado na Universidade Católica de Pernambuco, de 14 a 16 de maio de 2025.

<sup>2</sup> Doutor em Ciências Humanas e Sociais pela UFABC e Mestre em Ciências da Comunicação pela USP. Diretor da Região São Paulo da Associação Brasileira de Comunicação Pública e integrante do Grupo de Pesquisa Mediações Educomunicativas (MECOM), vinculado à ECA/USP. Email: midiacidada@gmail.com.

## 1. Introdução

A sociedade contemporânea está imersa num ecossistema midiático plataformizado em que notícias, dados, opiniões, especulações, ironias e mentiras se justapõem. O público hoje tem acesso a textos, vídeos, animações, áudios, GIFs, e fotos, sendo que, na maioria das vezes, esses conteúdos não possuem origem, nem apresentam a devida contextualização, nem, ao menos, se sabe se tais produções foram feitas por humanos ou dispositivos automatizados. Nesse cenário de incerteza, os indivíduos são tragados pelo discurso performativo publicitário, em que tudo é simulacro (Crary, 2023). De fato, assiste-se a uma “desordem informativa” que desestabiliza a ordem social e aumenta a desconfiança nas instituições democráticas em escala global (Wardle; Derakhshan, 2017).

A desordem informativa, fruto da lógica das plataformas digitais e da hiperinformação, desafia a soberania dos Estados-Nações, colocando em xeque marcos civilizatórios e valores democráticos (Fischer, 2023), o que exige uma articulação global para o enfrentamento da desinformação. Em virtude dessa preocupação planetária, a Organização das Nações Unidas (ONU) elaborou o documento “Our Common Agenda - Policy Brief 8: Information Integrity on Digital Platforms”, em que relaciona o conceito de “integridade da informação” à “precisão, consistência e confiabilidade da informação” (United Nations, 2023). Segundo o estudo, essa integridade informacional se encontra atualmente ameaçada por três fatores principais: desinformação, informação falsa e discursos de ódio.

Para se ter uma ideia desse desafio, um levantamento recente da ONU, realizado em 142 países, mostrou que 58,5% dos usuários da internet estão muito preocupados em encontrar com informações falsas na web, sendo que os jovens e os mais pobres são os mais vulneráveis a esse tipo de conteúdo desinformativo (United Nations, 2024). Com a escalada do uso massivo da inteligência artificial, a tendência é que conteúdos falsos e discursos de ódio se propaguem cada vez mais rápido no ambiente digital, com consequências graves nos processos eleitorais e nos destinos das nações (Coeckelbergh, 2023).

No contexto da gestão pública, o conceito tem relação com a produção e disseminação de dados técnicos e a comunicação de políticas públicas e ações governamentais. Diante dessa premissa, a proposta deste trabalho é propor uma

reflexão teórica, a partir de revisão bibliográfica dos campos da comunicação e da ciência política, sobre o papel da comunicação de órgãos e instituições públicas na promoção da integridade da informação, considerando que o acesso à informação é um princípio basilar da democracia liberal, isto é, o exercício da cidadania depende do acesso a informações confiáveis, precisas e completas sobre questões de Estado e de interesse público.

Inicialmente, buscamos discutir o conceito de integridade da informação, entendendo-o como uma alternativa propositiva à noção de combate à desinformação. Para isso, analisamos três documentos da ONU que versam sobre o tema, verificando quais caminhos são apontados pelo organismo internacional para construir um ambiente digital confiável e livre de conteúdo desinformativo. Em seguida, propomos uma discussão sobre objeto da comunicação pública, suas dimensões e seus agentes. Por último, relacionamos 4 dos 12 princípios orientadores da atuação dos profissionais da comunicação institucional no serviço público brasileiro, publicados no Guia da Comunicação Pública, editado pela Associação Brasileira de Comunicação Pública (ABCPública) com a noção de integridade informacional.

## **2. A noção de integridade informacional**

A hiperinformação, de acordo com Han (2017a), não afasta a imprecisão do todo, o que pode ser verificado durante os períodos mais críticos da pandemia da Covid-19 (Recuero; Soares, 2021) e nas enchentes do Rio Grande do Sul (Recuero, 2024), em que a população foi bombardeada por uma overdose de informações. A Organização Mundial da Saúde (OMS) definiu esse fenômeno como infodemia, ou seja, um aumento desordenado no volume de informações acerca de um assunto específico, que podem se multiplicar exponencialmente em pouco tempo devido a um evento particular (OPAS, 2020).

Han (2018) argumenta que as pessoas não conseguem processar uma grande quantidade de informação, uma vez que o excesso de dados e mensagens faz com que “o pensamento definhe”. Para o filósofo coreano, radicado na Alemanha, o grande volume de informações em circulação no ecossistema midiático

plataformizado prejudica a capacidade de distinguir essencial do não essencial. “[...] a hiperinformação e a hipercomunicação não trazem luz à escuridão” (Han, 2017, p. 96).

Segundo Han (2022), vivemos em um mundo no qual, mesmo sem notarmos, somos condicionados por uma dinâmica que nos leva a produzir e a consumir informação a todo instante. Segundo o autor, é por meio do regime de atenção que a produção e consumo de informações se impõe. A abundância informativa é resultante de múltiplas representações sobre os acontecimentos do mundo, criadas a partir de inúmeros agentes, e apresentadas em diversos suportes (Boczkowski, 2021). Esse quadro faz com as pessoas tenham grandes dificuldades em se fixar no que realmente é importante, prejudicando a sua aptidão de julgar os conteúdos em circulação.

A poluição do ecossistema informativo abre espaço para a chamada crise epistêmica, que consiste na falta de confiança nas instituições de Estado, na ciência e nos sistemas peritos (Giddens, 1991), e se refere também a um relativismo à verdade objetiva ou à factualidade (Benkler; Faris; Roberts, 2018). Os sistemas peritos possuem a função de organizar e suprir, com conhecimentos e dispositivos, as necessidades humanas em um mundo marcado pelo distanciamento no tempo e espaço das relações sociais. Um sistema dessa natureza para operar requer uma confiança pública em sua competência especializada.

A crise epistêmica é resultado justamente desse processo de ruptura do contrato de comunicação, em que o sujeito interpretante não reconhece a legitimidade do sujeito falante ao tomar a palavra, ou seja, não conseguem mais confiar na validade de seus enunciados. Para Charaudeau (2022), esse fenômeno é produto de um tempo de crises (da comunicação, da verdade, do saber e de confiança), que impacta na manutenção dos sistemas sociais.

Para Recuero (2024), sistemas sociais necessitam da circulação de informações confiáveis para que possam adaptar-se e sobreviver enquanto sistema. A crise da factualidade, potencializada pela emergência de “fatos alternativos” e “verdades sob medida”, produz uma crise social, em que a credibilidade do Estado e do pacto social são questionadas, daí a preocupação global em torno do

enfrentamento às campanhas de desinformação e da promoção da integridade da informação.

A expressão integridade informacional tem relação com a garantia de que as informações divulgadas sejam baseadas em evidências, livres de manipulações e distorções, e que sejam acessíveis à sociedade de maneira clara e compreensível (United Nations, 2023). Como assinala Araújo (2024), o conceito “integridade da informação” ainda carece de consistência epistemológica no campo acadêmico, sendo que, até o momento, a noção se ancora principalmente em publicações de organismos internacionais, como os documentos: “Our Common Agenda: Policy Brief 8”, da ONU (2023); “Information Integrity: Forging a Pathway to Truth, Resilience and Trust”, do Programa de Desenvolvimento das Nações Unidas (2022), “Protecting Information Integrity: National and International Policy Options”, de The World Leadership Alliance – Club de Madrid (2018).

No documento da ONU de 2023, existe uma distinção entre desinformação (conteúdo fraudulento com intenção de ludibriar e causar dano) e informação incorreta (informação imprecisa ou enganosa sem o objetivo de causar impacto). A mesma publicação ressalta que informações falsas e discursos de ódio são divulgados há muito tempo para obtenção de ganhos políticos ou financeiros, mas que, na era digital, essas mensagens são distribuídas em uma escala preocupante. A ideia de “information integrity” (integridade da informação) é apresentada no documento da ONU como oposta à noção de “information pollution” (poluição informacional).

A integridade da informação refere-se à precisão, consistência e confiabilidade da informação. Ela é ameaçada pela desinformação, pela informação falsa e discurso de ódio [...] A informação falsa, a desinformação e o discurso de ódio são fenômenos relacionados, mas distintos, com certas áreas de sobreposição e diferenças na forma como podem ser identificados, mitigados e abordados. Todos os três poluem o ecossistema da informação e ameaçam o progresso humano. (UNITED NATIONS, 2023, p. 5).

A oferta de informações precisas e confiáveis é fundamental para o fortalecimento da confiança pública nas organizações do Estado, e no funcionamento da própria democracia liberal (The World Leadership Alliance, 2018). O documento alerta para um fenômeno crescente e preocupante na

sociedade contemporânea, que é um desacordo generalizado acerca de fatos primários da realidade.

Os três documentos sinalizam que a integridade da informação é essencial para a formulação de políticas públicas eficazes, a mobilização social e a tomada de decisões esclarecidas. A qualidade das informações disseminadas pode contribuir para a adesão ou o desincentivo dos cidadãos em relação às ações governamentais e aos serviços públicos existentes. Já a poluição informacional torna complexa a busca por fontes idôneas e orientações confiáveis quando se mais precisa, como se pode observar em eventos recentes de crise sanitária e de emergência climática.

Segundo Santos (2024), a ideia de integridade da informação pode sugerir que o objetivo central está na unidade da informação, que precisa ser íntegra, isto é, existe um emissor - produtor da informação - que publica uma unidade informativa que deve ser protegida, mantida na íntegra até seu consumo. No entanto, como assinala a autora, a integridade informacional não se resume a um processo instrumental de produção e distribuição de dados e mensagens com exatidão e completude.

Para entender o conceito de integridade da informação, é preciso considerar o contexto político-social em que o ecossistema midiático contemporâneo está imerso (Santos, 2024). Não se trata meramente de uma questão de eficácia enunciativa, em que os sujeitos de fala (comunicante e interpretante) se reconhecem reciprocamente no processo comunicativo, a partir de um acordo tácito. A validação dos enunciados passa pela compreensão compartilhada de realidade e construção coletiva de sentidos. A decisão de aderir ou não a uma política de imunização será motivada por uma série de fatores (racionais e emocionais), o que significa afirmar que essa avaliação não levará em conta somente, por exemplo, a informação do Ministério da Saúde sobre a importância da vacinação para se proteger de doenças infecciosas.

O tema da integridade informacional ganhou notoriedade com a chegada do Brasil à presidência do G20<sup>3</sup>, fórum composto pelos países que possuem as maiores economias do mundo, em dezembro de 2023. Após uma série de estudos, o Grupo de Trabalho (GT) de Economia Digital do G20, sob o comando brasileiro, elaborou

---

<sup>3</sup> Disponível em: <https://www.gov.br/secom/pt-br/assuntos/noticias/2024/09/grupo-de-economia-digital-do-g20-alanca-consenso-inedito-sobre-promocao-da-integridade-da-informacao-e-combate-a-desinformacao#>. Acesso em 26 abr. 2025.

um declaração conjunta com outros organismos internacionais, que elenca alguns objetivos, como: fortalecer a resiliência da sociedade; fomentar o desenvolvimento e a sustentabilidade de fontes de conteúdo, permitindo o acesso a informações independentes, factuais e baseadas em evidências; aumentar a transparência e responsabilidade, além de incentivar pesquisas; aperfeiçoar a governança da integridade da informação e da capacidade institucional; e incentivar o respeito à integridade da informação por parte dos agentes públicos e privados.

Em síntese, a agenda da integridade da informação no contexto da governança global se apresenta como uma grande oportunidade para se debater tanto políticas públicas de enfrentamento à desinformação quanto a promoção de um ecossistema midiático mais seguro e socialmente responsável. E a comunicação pública pode contribuir nesse processo, desde que se oriente por princípios democráticos e republicanos, como veremos nas próximas seções.

### **3. Os pressupostos da comunicação pública**

A controvérsia em torno do conceito de comunicação pública se situa nos ambientes em que ela se materializa e nos sujeitos envolvidos no processo, além da natureza do conteúdo produzido. Miola e Marques (2017) argumentam que inconsistências conceituais exigem, muitas vezes, que pesquisadores esclareçam previamente o que entendem por comunicação pública para, só então, apresentarem a abordagem que propõem para a sua investigação.

A discussão em torno do significado de comunicação pública passa pela análise de aspectos fundamentais para as democracias contemporâneas, que vão desde a disputa entre interesse público e interesses privado, passando pelo direito de expressar e receber informações e opiniões, até chegar às noções de publicidade, transparência, participação, responsividade e accountability. Dessa maneira, não há como invocar a comunicação pública sem compreender a sua relação com o funcionamento do Estado de direito, ou seja, esse tipo de comunicação opera como indicador da qualidade da democracia (Matos; Gil, 2017).

A comunicação pública, então, não pode ser entendida apenas sob o aspecto meramente instrumental, uma vez que é necessário refletir: Quem faz a

comunicação? Para quem? Qual o objetivo? Essas questões sobre a natureza das iniciativas midiáticas empreendidas pelos órgãos públicos e instituições políticas ficam mais complexas quando se pensa no Poder Legislativo, um espaço essencialmente representativo e deliberativo. De fato, a comunicação pública nos parlamentos é atravessada por diferentes valores, ideologias e práticas profissionais, o que faz com que se afugente qualquer tipo de simplificação acerca da atividade comunicativa desenvolvida nas casas legislativas (Silva, 2021).

Mesmo que a comunicação pública nos parlamentos se oriente por propósitos éticos e normativos, nenhum processo comunicativo é neutro ou desinteressado. A produção de conteúdo informativo para organizações públicas é permeada por tensionamentos e intersecções. Em virtude disso, a comunicação pública compreendida em suas três dimensões (TAB. 1): I) a comunicação de interesse público, relacionada ao debate público e ao interesse público; II) a comunicação institucional, ligada ao fortalecimento da imagem pública de órgãos governamentais e instituições políticas; e III) a comunicação política, associada aos processos de visibilidade e de campanha permanente. Como argumenta Silva (2021), essas dimensões da comunicação pública no dia a dia estão intrincadas, de modo que não se pode indicar facilmente onde começa uma e termina a outra.

**TABELA 1**  
Dimensões da Comunicação Pública.

COMUNICAÇÃO DE INTERESSE PÚBLICO	COMUNICAÇÃO INSTITUCIONAL	COMUNICAÇÃO POLÍTICA
Caráter normativo e dever constitucional.	Caráter estratégico.	Viés persuasivo.
Objetiva estabelecer um diálogo entre Estado, governo e sociedade.	Objetiva construir uma imagem pública positiva no imaginário coletivo (reputação).	Objetiva captar a adesão do público e fidelizar o potencial eleitor (campanha permanente).
Mecanismos de participação, transparéncia, prestação de contas (accountability) e letramento político.	Procedimentos destinados a difundir valores, filosofias, políticas, práticas e objetivos do órgão de Estado.	Manifestação pública de ideias e posicionamentos políticos de governos e agentes públicos.
Fundamental para a promoção do debate público.	Fundamental para fortalecer os processos de legitimação.	Fundamental para atingir a opinião pública e influenciar a agenda midiática.
Focada no cidadão (interesse coletivo).	Focada na instituição (organização).	Focada no agente político (indivíduo).

Como assinala Silva (2021), as informações produzidas pela comunicação pública não são rotuladas simplesmente como de “interesse público” ou “institucional”; assim, conteúdos divulgados nos canais oficiais de governos e parlamentos podem se orientar tanto para a promoção das instituições, quanto para o cumprimento do disposto na Constituição Federal sobre a publicidade de atos oficiais.

Pensando nessa complexidade, a ABCPública, por meio de um esforço coletivo de pesquisadores, gestores e profissionais da área, elaborou doze princípios da comunicação pública (FIG. 1) que sistematizam e alinham as obrigações legais à dimensão conceitual de uma atividade comunicativa institucional destinada ao interesse público. Os princípios elencados pela ABCPública fazem parte do Guia de Comunicação Pública (Medeiros; Chirnev, 2021), documento de referência para comunicadores de órgãos e instituições públicas, que tem o objetivo de refletir sobre como aperfeiçoar instrumentos e canais de comunicação disponibilizados aos cidadãos.



FIGURA 1 – Princípios da Comunicação Pública

FONTE – MEDEIROS; CHIRNEV, 2021, p. XX.

Em nossa reflexão, os princípios da comunicação pública selecionados para discutir a promoção a integridade informacional são: “Garantir o acesso amplo à

informação”; “Promover os direitos e a democracia”; “Combater a desinformação”; e “Pautar-se pela ética”.

#### **4. Garantir o acesso amplo à informação**

Inicialmente, é preciso discutir o acesso à informação pública como direito prioritário e fundamental, garantido no art. 5º da Constituição Brasileira de 1988, no título II, “Direitos e Garantias Fundamentais”. Nele, existem dois incisos específicos sobre o tema: o XIV que fala do direito de todos à informação e o XXXIII que é ainda mais específico com relação ao papel dos órgãos públicos no acesso à informação:

XXXIII – todos têm direito a receber dos órgãos públicos informações de seu interesse particular, ou de interesse coletivo ou geral, que serão prestadas no prazo da lei, sob pena de responsabilidade, ressalvadas aquelas cujo sigilo seja imprescindível à segurança da sociedade e do Estado. (BRASIL, 1988).

O Estado, então, tem a obrigação de assegurar a liberdade de expressão dos cidadãos, além de tutelar a garantia do fornecimento de informações à sociedade. Esse dever, a princípio, deve ser cumprido pelo reconhecimento do direito, depois por sua afirmação no ordenamento jurídico e, finalmente, pela geração das condições e meios de garantia para sua efetivação. Ao assinalar que “Garantir o acesso amplo à informação” é um princípio da comunicação pública, a ABCPública sinaliza que esse direito é uma condição fulcral para que o sujeito tenha condições de ter uma atuação cidadã. No modelo de democracia liberal, o ideal é um sujeito plenamente informado, apto a participar das discussões públicas e vinculado ao processo decisório.

A prestação de contas dos agentes públicos, nessa lógica, funciona como subsídio para a compreensão do cidadão comum acerca das questões de natureza política. A responsabilização política dos governantes em torno da eficiência e da efetividade das políticas públicas depende da publicização dos dados em posse do Estado. Quem desempenha funções públicas tem um dever de prestar contas regularmente do que faz, apresentando detalhes de como os recursos foram aplicados e o que foi efetivamente realizado. A ideia de controle e monitoramento de

atos e ações de agentes públicos por parte dos cidadãos se aproxima da noção de accountability.

Bucci (2015), ao refletir sobre a atividade comunicativa em órgãos públicos, defende que são os princípios da imparcialidade e da publicidade, contidos na Constituição Federal, que definirão o que é ou não comunicação pública. Nessa perspectiva, os gestores públicos têm o dever de tratar em público os assuntos que sejam do interesse de todos, uma vez que a informação sobre os negócios públicos é um direito fundamental dos cidadãos.

No entanto, a mera divulgação de informações públicas, ainda que atenda preceitos legais, pouco contribui para o aumento dos níveis de accountability se os cidadãos não forem capazes de compreender esses dados para monitorar seus representantes eleitos, no sentido de fazer com que as ações destes se aproximem das expectativas daqueles. Ao contrário do que muitos possam imaginar, transparência não é necessariamente sinônimo de accountability, mas sim a forma como a informação pública é disponibilizada à sociedade. Ela pode ser tanto ativa quanto passiva, sendo que a primeira ocorre por meio de informações que o Estado oferta voluntariamente ao público, enquanto a segunda se dá pela obrigação de responder às demandas da sociedade (Marques, 2016).

Como assinala a ABCPública em seu Guia, a comunicação pública pressupõe a utilização de “meios plurais e linguagem simples, que garantam pleno acesso e compreensão da informação a pelos diferentes estratos da sociedade” (Medeiros; Chirnev, 2021, p. 10). Quando se fala de integridade informacional, esse princípio remete à disponibilidade de informações num formato acessível e inteligível, bem como a frequência em que estas são repassadas à população. Não se pode admitir nenhum tipo de barreira física, cognitiva ou tecnológica entre a informação pública e o cidadão, seja ele qual for.

## 5. Promover os direitos e a democracia

Bobbio (2000) argumenta que, das promessas não cumpridas pela democracia, uma das principais é a educação política. Como a sua teoria democrática se apoia na compreensão da transparência, da legalidade e da legitimidade das "regras do

jogo", o autor defende que a falta de entendimento sobre como o Estado funciona e o poder é distribuído resulta em prejuízo à própria manutenção da democracia.

Dessa forma, a consolidação da democracia, segundo Bobbio, depende da formação de sujeitos para o exercício pleno da cidadania; isso passa por processos contínuos de letramento político, também conhecido como "educação política", "educação cidadã", "educação para a democracia", "educação cívica" e "alfabetização política". Diferentes termos, com variadas abordagens, mas que, em linhas gerais, convergem para o ideal de desenvolvimento de competências democráticas (conhecimentos, habilidades e atitudes).

A instituição da cidadania por si só não é suficiente para alimentar práticas democráticas, como se ser juridicamente cidadão significasse ser espontaneamente competente para a prática da democracia. Na verdade, os cidadãos não nascem prontos, isto é, precisam ser forjados por algum processo de letramento político ou educação cívica que, de alguma forma, contribua para desenvolver a competência democrática.

Benevides (1996) assinala que a educação para a democracia é constituída por duas dimensões: a formação para os valores republicanos e democráticos e a formação para a tomada de decisões políticas em todos os níveis. A autora acredita que, numa sociedade verdadeiramente democrática, ninguém nasce governante ou governado, mas pode vir a ser, alternativamente - e mais de uma vez no curso da vida - um ou outro. Disso, interfere-se que tanto em uma quanto na outra condição o indivíduo precisa conhecer a máquina governamental e os processos de elaboração de leis, a fim de qualificar as suas decisões políticas, como eleitor ou como postulante a um cargo representativo.

A educação, então, além de ser um elemento-chave para o desenvolvimento de competências do parlamento (legislar e fiscalizar), passa a ser ela própria uma importante prerrogativa dos órgãos públicos. A função educativa pode ser desenvolvida por instituições do Estado, nas três esferas de poder (federal, estadual e municipal), de diferentes formas, que vão desde a oferta de cursos nas chamadas Escolas de Governo ou do Legislativo, até os programas de visitação institucional e de Parlamento Jovem, passando por ações educativas no universo digital (Almeida; Dantas, 2015).

Existem diversos trabalhos que analisam a função educativa de canais de comunicação de governos e parlamentos, bem como as possibilidades de utilização de plataformas de mídias sociais para reduzir a distância entre representantes e representados (Leston-Bandeira, 2012). Esses estudos mostram que os órgãos públicos podem avançar no emprego de dispositivos digitais a fim de reduzir a assimetria informacional entre Estado e sociedade, atrair audiência para si, além de fornecer informações relevantes ao cidadão e melhorar a imagem institucional do Poder Público, mostrando-o mais poroso à sociedade.

Quando a ABCPública menciona em seu Guia que a comunicação pública deve promover “os direitos humanos, constitucionais e sociais, a democracia, o diálogo, a justiça, a equidade, a solidariedade, a diversidade, a busca do consenso e o exercício da cidadania” (Medeiros; Chirnev, 2021, p. 10), está relacionando esse princípio à conscientização sobre direitos (civis, políticos e sociais) e aos mecanismos de engajamento cívico. Nesse sentido, existe um evidente diálogo entre comunicação pública e educação política, à medida que as instituições de Estado busquem promover o debate público, incentivando o cidadão a participar dos processos decisórios.

## 6. Combater a desinformação

A ABCPública em seu Guia menciona que a comunicação pública precisa “combater a desinformação, garantindo a transparência, a oferta de dados precisos, a rapidez na checagem de fatos e a disseminação de correções e informações verificadas” (Medeiros; Chirnev, 2021, p. 10). No entanto, é preciso compreender a complexidade desse fenômeno sociopolítico. Expressões como “pós-verdade”, “fake news” e “desinformação” se popularizaram nos últimos anos, principalmente depois das eleições presidenciais nos EUA e do referendo do Brexit no Reino Unido, em 2016, mas a prática de disseminar informação falsa, deturpada ou enganadora não é um fenômeno contemporâneo (Da Empoli, 2020). Ao longo da história, encontram-se inúmeros exemplos de campanhas coordenadas de desinformação, sobretudo em períodos de guerras e no âmbito de regimes autoritários (Finchelstein, 2020).

Mas então, o que torna o cenário atual tão singular? Na realidade, o que é novo nesse processo de propagação de conteúdos falsos é o seu poder de distribuição, que se tornou mais fácil, veloz e incontrolável com a popularização das plataformas de mídias sociais. Com isso, cresce a preocupação em torno dos efeitos causados à sociedade pela prática de difusão de informação fraudulenta ou manipulada. Com notórios danos em processos eleitorais, no direito da população à informação, na legitimidade das instituições democráticas, na credibilidade do jornalismo de referência, na compreensão da ciência e no campo da saúde, a desinformação se tornou um problema global e objeto de atenção de vários organismos internacionais (United Nations, 2023).

A vida em sociedade necessita de elementos de ancoragem de uma compreensão compartilhada da realidade (Tormey, 2019). A ruptura com esses laços sociais foi amplificada por profundas transformações ocorridas nas últimas décadas, sobretudo no campo da comunicação. E é justamente nesse bojo que a noção de desinformação deve ser compreendida. A narrativa dos fatos sempre esteve à mercê da manipulação e da distorção factual, mas a contemporaneidade provoca uma intensificação desse processo que torna a verdade factual cada vez mais irrelevante ou opcional.

O combate à desinformação é hoje um dos maiores desafios para a gestão pública, uma vez que órgãos e instituições do Estado enfrentam diariamente a disseminação de informações falsas e de teorias conspiratórias, que buscam desacreditar dados técnicos e enfraquecer ações governamentais. Em tempos de crise epistêmica, o papel da integridade informacional se torna ainda mais crítico para buscar guiar o comportamento público e repactuar marcos civilizatórios. Daí a preocupação com os sistemas desinformativos que, valendo-se desse ecossistema comunicacional caótico, propagam crenças equivocadas, geralmente embaladas numa linguagem simples e direta, como observamos em memes e vídeos engraçadinhos colocados em circulação no ambiente digital (Chagas, 2020).

Quando a sociedade confia na veracidade das informações que recebe das organizações públicas, é mais provável que se envolva positivamente nas ações e programas de governo. Em tempos de produção intencional de ignorância (Rego; Barbosa, 2024), a noção de integridade informacional se torna fundamental para

modular o comportamento dos cidadãos e fornecer respostas eficazes aos problemas que afetam a coletividade. No entanto, o enfrentamento à desinformação e a promoção da integridade da informação não podem se ancorar somente na publicização técnica de dados públicos, como aponta Demuru (2024):

“[...] não adianta enfrentar os encantos do extremismo de direita apenas com fatos, dados e raciocínios; se queremos mudar a realidade, precisamos mudar os trilhos da imaginação social, reconquistar a fantasia, inventar e semear histórias, outras histórias. A luta da vez é a luta pela maravilha” (DEMURU, 2024, p. 16).

Num momento em que os apelos emocionais se sobrepõem à factualidade, um material desinformativo não será refutado de forma efetiva pela comunicação pública, empregando somente a divulgação de informações precisas e completas. Os profissionais de comunicação de organizações públicas precisam produzir conteúdo preventivo (prebunking), antecipando possíveis crises e campanhas de desinformação (Lewandowsky; Van Der Linden, 2021).

## 7. Pautar-se pela ética

A ABCPública em seu Guia menciona que a comunicação pública tem “como pressuposto que verdade e ética são responsabilidades de todos os governos, comunicadores, dirigentes e atores públicos” (Medeiros; Chirnev, 2021, p. 11). A questão é que abandonar o compromisso com a verdade factual não é simplesmente um deslize, mas uma grave falha ética (Christofoletti, 2008). Nesse sentido, a credibilidade do processo comunicativo se ancora tanto no apuro técnico quanto nos cuidados éticos.

Não resta dúvida de que a falta de ética impede que os processos de integridade da informação (confiabilidade, precisão e transparência) sejam atingidos e compromete, em última instância, a própria credibilidade das organizações públicas.

A credibilidade é um predicado que está amparado em valores éticos e morais. Isso porque a avaliação sobre a fonte de informação dirá se ela é um bom ou um mau informante de acordo com o que se esperava dela e de

acordo com o contexto da comunicação, que tornou possível essa percepção (LISBOA; BENETTI, 2017, p. 3).

Quando falamos em pautar-se pela ética, podemos fazer um paralelo com a noção de contrato de comunicação (Charaudeau, 2013, 2018 e 2019), que pressupõe o estabelecimento de cláusulas, como num documento firmado em cartório entre duas partes. No campo da comunicação, as bases do acordo ocorrem entre sujeito comunicante (a instituição pública) e sujeito interpretante (o cidadão). Assim, consideramos que “dizer a verdade”, “selecionar fatos de interesse público”, “ser objetivo e imparcial nas informações” e “mostrar a realidade” são cláusulas centrais no contrato de toda instância provedora de informação pública (Silva, 2021).

Como no acordo jurídico, o contrato comunicacional implica em sanções para o não atendimento a uma dessas cláusulas. Contudo, estamos nos referindo a uma “punição” de caráter simbólico, de descrédito, ou seja, “[...] de não reconhecimento de autoridade por parte do enunciatário, o que pode ser materializado pela indiferença ou pela contestação” (Silva, 2021, p. 343). Para uma instituição de Estado, que precisa contar com a confiança pública da sociedade para cumprir suas obrigações normativas, é preocupante a escalada do ceticismo em relação ao que se publica nas mídias governamentais.

Em um contexto de crise epistêmica - de corrosão de confiança das instituições de Estado - aumenta a necessidade de criar mecanismos organizacionais mais efetivos contra a corrupção, daí a adesão a valores, princípios e normas éticas comuns para sustentar e priorizar o interesse público sobre os interesses privados no setor público. Deve-se também pensar em sanções práticas em caso de condutas no âmbito da comunicação que violem os princípios da administração pública, por meio de um processo de responsabilização social.

A atuação de forma ética, honesta, justa e transparente em todas as situações e circunstâncias representa uma significativa mudança organizacional em termos de governança e gestão estratégica na administração pública. Assim, o zelo à coisa pública também depende da promoção da integridade da informação nas instituições de Estado. O uso de desinformação (dados fraudulentos ou não comprovados) por agentes e comunicadores públicos indica uma evidente violação ao código de ética do serviço público e se configura como conduta lesiva ao conjunto da sociedade.

## 8. Considerações Finais

A qualidade das informações públicas divulgadas pode contribuir para a adesão ou a indiferença dos cidadãos em relação aos programas governamentais e serviços públicos existentes. A aversão a um certo tipo de política pública ou o comportamento de risco da sociedade podem influenciar a qualidade do gasto público e os resultados esperados pela gestão pública. Sem dúvida, a oferta de informações precisas e confiáveis é essencial para a tomada de decisões pelo público, a confiança das instituições públicas, e o funcionamento de uma sociedade democrática. No entanto, o enfrentamento ao fenômeno global da desinformação demanda um esforço conjunto entre sociedade, governos e organismos internacionais.

Tendo como referência de análise o Guia da Comunicação Pública, editado pela ABCPública, nossa propus uma discussão sobre como a utilização de canais plurais e linguagem simples, pode garantir o pleno acesso e compreensão da informação a diferentes estratos populacionais. Além disso, a comunicação pública, como promotora dos direitos humanos, da democracia, da justiça, da diversidade e da cidadania, precisa enfrentar os discursos de ódio em suas variadas modalidades (racismo, misoginia, LGBTfobia, xenofobia e capacitismo). Em nome da transparência e da oferta de dados precisos, a comunicação institucional de instituições e órgãos públicos também necessita criar mecanismos de combate à desinformação, checando fatos, refutando boatos e publicizando correções e informações verificadas. A comunicação pública ainda deve ter como pressuposto que a ética é responsabilidade de todos os governos, comunicadores e gestores, de modo que a verdade factual deve guiar qualquer tipo de publicação governamental, doa a quem doer. Em síntese, consideramos que a comunicação pública, orientada pelos princípios citados anteriormente, pode favorecer o processo de integridade informacional.

## Referências

- ALMEIDA, Rodrigo E.; DANTAS, Humberto. Educação política no Brasil: desafio aos 30 anos de democracia. Teresina: **Conexão Política**, v. 4, n. 1, 2015. Disponível em: <http://www.ojs.ufpi.br/index.php/conexaopolitica/article/view/4914/2826>. Acesso em: 02 fev. 2025.
- BENEVIDES, Maria Vitória. Educação para a democracia. **Lua Nova**. Revista de Cultura e Política, v. 38, p. 223-237, 2004.
- BENKLER, Yochai; FARIS, Robert; ROBERTS, Hal. **Network Propaganda: Manipulation, disinformation, and radicalization in american politics**. New York: Oxford University Press, 2018.
- BOBBIO, Norberto. **Teoria Geral da Política**: A Filosofia Política e as Lições dos Clássicos. Rio de Janeiro: Campus, 2000.
- BOCZKOWSKI, Pablo. **Abundance**: On the experience of living in a world of information plenty. New York: Oxford University Press, 2021.
- BUCCI, Eugênio. **O Estado de Narciso**: a comunicação pública a servil da vaidade particular. São Paulo: Contexto, 2015.
- CHAGAS, Viktor. A febre dos memes de política. In: CHAGAS, Viktor. **A cultura dos memes**: aspectos sociológicos e dimensões de um fenômeno do mundo digital. Salvador: EDUFBA, 2020.
- CHARAUDEAU, Pierre. **O Discurso das Mídias**. Contexto, São Paulo: Contexto, 2013.
- CHARAUDEAU, Patrick. **Discurso político**. 2. ed. São Paulo: Contexto, 2018.
- CHARAUDEAU, Patrick. **Linguagem e discurso – modos de organização**. 2. ed. São Paulo: Contexto, 2019.
- CHARAUDEAU, Patrick. **A manipulação da verdade**: do triunfo da negação às sombras da pós-verdade. São Paulo: Contexto, 2022.
- CHRISTOFOLETTI, Rogério. **Ética no jornalismo**. São Paulo: Contexto, 2008.
- COECKELBERGH, Mark. **Ética na inteligência artificial**. São Paulo: Ubu Editora, 2023.
- CRARY, Jonathan. **Terra arrasada**: Além da era digital, rumo a um mundo póscapitalista. São Paulo: Ubu, 2023.
- DA EMPOLI, Giuliano. **Os engenheiros do caos**: como as fake news, as teorias da conspiração e os algoritmos estão sendo utilizados para disseminar ódio, medo e influenciar eleições. São Paulo: Vestígio, 2020.
- DEMURU, Paolo. **Políticas do encanto**: extrema direita e fantasias de conspiração. São Paulo: Elefante, 2024.
- FINCHELSTEIN, Federico. **Uma breve história das mentiras fascistas**. São Paulo: Vestígio, 2020.
- FISHER, Max. **A máquina do caos**: Como as redes sociais reprogramaram nossa mente e nosso mundo. São Paulo: Todavia, 2023.
- GIDDENS, Anthony. **As consequências da modernidade**. São Paulo: Editora Unesp, 1991.
- HAN, Byung-Chul. **Infocracia**: digitalização e a crise da democracia. Petrópolis: Vozes, 2022.
- HAN, Byung-Chul. **Sociedade do cansaço**. Petrópolis: Vozes, 2017b.
- HAN, Byung-Chul. **Sociedade da transparência**. Petrópolis: Vozes, 2017<sup>a</sup>.
- LESTON-BANDEIRA, Cristina. Studying the Relationship between Parliament and Citizens. **The Journal of Legislative Studies**, v. 18, n. 3-4, p. 265-274, 2012.
- LEWANDOWSKY, Stephan; VAN DER LINDEN, Sander. Countering Misinformation and Fake News Through Inoculation and Prebunking. **European Review of Social Psychology**, [s. l.], v. 32, n. 2, p. 348-384, 2021.
- LISBOA, Silvia; BENETTI, Marcia. O jornalismo como crença verdadeira justificada. **Brazilian Journalism Research**, v. 11, n. 2, 2015.

MARQUES, Francisco Paulo Jamil. Internet e Transparência Política. In: MENDONÇA, Ricardo F.; FILGUEIRAS, Fernando; PEREIRA, Marcus A. (Org.). **Democracia Digital: Publicidade, Instituições e Confronto Político**. Belo Horizonte: Editora da UFMG, 2016, v. 1, p. 55-78.

MATOS, Heloiza; GIL, Patrícia. Deliberação no contexto da qualidade da democracia. **Revista de Estudos Universitários**, Sorocaba, v. 43, p. 11-31, 2017.

MEDEIROS, Armando; CHIRNEV, Lilian (org.). **Guia de comunicação pública**. Brasília: Associação Brasileira de Comunicação Pública, 2021.

MIOLA, Edna; MARQUES, Francisco Paulo Jamil. Por uma definição de comunicação pública: tipologias e experiências brasileiras. In: Congresso da Associação Brasileira de Pesquisadores em Comunicação e Política (COMPOLITICA), 7, 2017, Porto Alegre. **Anais do VII Congresso da Associação Brasileira de Pesquisadores em Comunicação e Política**. Rio de Janeiro: Compolítica, 2017.

OPAS. **Entenda a infodemia e a desinformação na luta contra a COVID-19**. Ferramentas de Conhecimento, 2020. Disponível em: [https://iris.paho.org/bitstream/handle/10665.2/52054/FactsheetInfodemic\\_por.pdf](https://iris.paho.org/bitstream/handle/10665.2/52054/FactsheetInfodemic_por.pdf). Acesso em: 3 jan. 2025.

RECUERO, Raquel. **A rede de desinformação**: sistemas, estruturas e dinâmicas nas plataformas de mídias sociais. Porto Alegre: Sulina, 2024.

SANTOS, Nina. Por que precisamos discutir a chamada “integridade da informação”? **Le Monde Diplomatique Brasil**, 06 fev. 2024. Disponível em <<https://diplomatique.org.br/integridade-da-informacao/>>. Acesso em: 07 fev. 2025.

SILVA, Michel Carvalho da. A comunicação pública no enfrentamento à desinformação: estratégias e rupturas no contrato comunicacional do Senado no Facebook. Santo André, 2021. Tese (Doutorado em Ciências Humanas e Sociais) - **Programa de Pós-Graduação em Ciências Humanas e Sociais**, Universidade Federal do ABC, 2021.

SOARES, Felipe B.; RECUERO, Raquel. How the Mainstream Media Help to Spread Disinformation about Covid-19, **M/C Journal**, v. 24, n. 1, 2021.

THE WORLD Leadership Alliance – Club de Madrid's (WLA-CdM). **Protecting Information Integrity: National and International Policy Options**. Report of the Roundtable on Global Governance for Information Integrity held in Riga (Latvia) on 27 September 2018. Riga: Ministry of Foreign Affairs, 2018. Disponível em <<https://clubmadrid.org/wp-content/uploads/2019/03/Protecting-Information-Integrity-WEB.pdf>>. Acesso em: 07 jun. 2024.

TORMEY, Simon. **Populismo**: uma breve introdução. São Paulo: Cultrix, 2019.

WARDLE, Claire; DERAKHSHAN, Hossein. **Information Disorder**: Toward an interdisciplinary framework for research and policy making. Strasbourg: Council of Europe, 2017.

UNITED Nations. **Strategic Guidance on Information Integrity: Forging a pathway to Truth, Resilience and Trust**. 2022. Disponível em <<https://www.undp.org/publications/information-integrity-forging-pathway-truth-resilience-and-trust>>. Acesso em: 07 jun. 2024.

UNITED Nations. **Our Common Agenda – Policy Brief 8: Information Integrity on Digital Platforms**. 2023. Disponível em <<https://indonesia.un.org/en/236014-our-common-agenda-policy-brief-8-information-integrity-digital-platforms>>. Acesso em: 07 jun. 2024.