



O combate à desinformação sobre COVID-19 em plataformas online

3 de julho de 2020

A desinformação e a má informação sobre COVID-19 são rápida e amplamente disseminadas pela Internet, atingindo e potencialmente influenciando muitas pessoas. Este documento apresenta quatro das principais iniciativas que governos e plataformas podem adotar para combater a desinformação sobre COVID-19 em plataformas: 1) apoiar uma multiplicidade de organizações independentes de verificação de fatos; 2) garantir a presença de moderadores humanos para complementar as soluções tecnológicas; 3) produzir voluntariamente relatórios de transparência sobre desinformação a respeito da COVID-19; e 4) melhorar o letramento midiático, digital e relacionado a saúde dos usuários.

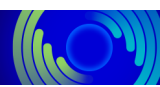


Principais mensagens

- Enquanto continua a pandemia global da COVID-19, muitos países estão saindo do confinamento e, como resultado, estão focando em como manter as pessoas seguras e saudáveis e evitar uma “segunda onda”. Um aspecto fundamental desse esforço é garantir a distribuição de informações relacionadas à saúde de forma precisa e em tempo adequado.
- Nos últimos seis meses, um surto de desinformação (ou seja, informações enganosas, deliberadamente circuladas para causar danos) sobre a COVID-19 se espalhou de maneira rápida, ampla e a baixos custos pela Internet, colocando vidas em risco e dificultando a recuperação. Enquanto novos tratamentos e vacinas efetivos se tornam disponíveis, a desinformação pode dificultar a assimilação e comprometer ainda mais os esforços dos países para superar a pandemia da COVID-19.
- As plataformas online são um canal chave para essa desinformação, mas elas também desempenham um papel importante em limitar sua circulação. Muitas plataformas online adotaram ações ousadas durante a pandemia, incluindo a intensificação de seu apoio a e confiança em organizações independentes de verificação de fatos, bem como em tecnologias automatizadas de moderação de conteúdo para complementar seus esforços para detectar, remover e conter a propagação de conteúdos falsos, enganosos e potencialmente prejudiciais sobre a COVID-19. Algumas plataformas também proibiram anúncios de máscaras médicas e respiradores.
- As plataformas devem ser incentivadas a continuar e a aprimorar essas práticas em apoio a "reaberturas" bem-sucedidas, ao mesmo tempo em que garantem que sejam preservados os direitos dos usuários a privacidade e a liberdade de expressão. Esta preocupação requer um olhar para nuances contextuais, algo altamente desafiador para algoritmos. Portanto, também são necessários mais moderadores humanos para complementar abordagens automatizadas.
- As plataformas online também são um canal chave para a distribuição de informações precisas sobre o COVID-19, mas não se deve esperar que elas ajam sozinhas, seja em seus esforços para disponibilizar informações precisas ou para combater a desinformação. É crucial a cooperação e coordenação entre empresas, governos, autoridades nacionais e internacionais de saúde, e sociedade civil.
- As pessoas precisam de letramento digital e relacionado a saúde para navegar e entender o conteúdo online sobre COVID-19, para saber como verificar sua precisão e confiabilidade, e para ser capazes de distinguir fatos de opiniões, rumores e falsidades.
- As práticas e colaborações realizadas pelas plataformas online em resposta à desinformação sobre COVID-19, incluindo possíveis ações futuras com vistas a aumentar a transparência, oferecem uma base sólida para abordar outros tipos de desinformação.

A crise da COVID-19 decorre tanto de uma "infodemia" tanto quanto de uma pandemia

Enquanto a pandemia de coronavírus (COVID-19) continua, o mesmo ocorre com o volume de notícias relacionadas, levando ao que tem sido chamado de "infodemia". Embora os problemas da má informação (a disseminação de informações falsas, independentemente de haver uma intenção de enganar) e desinformação (a disseminação deliberada de informações falsas ou enganosas com a intenção de enganar) tenham sido amplamente estudados e discutidos, a COVID-19 traz à tona os desafios e as consequências desta importante área de política pública.



A desinformação e má informação sobre a COVID-19 são rápida e amplamente disseminadas pela Internet, atingindo e potencialmente influenciando muitas pessoas. Não existe uma fonte única – diferentes atores são motivados por motivos diversos, produzindo e propagando informações falsas e enganosas para promover seus próprios objetivos e agendas. Por exemplo, algumas pessoas estão usando plataformas online para espalharem teorias da conspiração, alegando ser a COVID-19 uma arma biológica estrangeira, uma farsa partidária, resultado da tecnologia 5G, ou parte de um projeto maior de re-engenharia populacional. Outras estão divulgando rumores de curas supostamente secretas, como beber água sanitária diluída, comer bananas ou desligar os eletrônicos. Outras estão usando a pandemia da COVID-19 em benefício financeiro, vendendo kits de teste, máscaras e tratamentos com base em alegações falsas ou enganosas sobre seus poderes preventivos ou de cura.

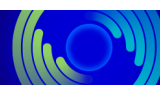
Os efeitos nocivos da desinformação sobre a COVID-19 não podem ser subestimados. [Dados](#) da Argentina, Alemanha, Coreia, Espanha, Reino Unido e Estados Unidos mostram que cerca de uma em cada três pessoas dizem ter visto informações falsas ou enganosas relacionadas à COVID-19 nas mídias sociais. [Pesquisas](#) também mostraram que a desinformação a respeito da COVID-19 é disseminada de forma significativamente mais ampla do que as informações sobre o vírus por fontes autorizadas como a Organização Mundial de Saúde (OMS) e os Centros para Controle e Prevenção de Doenças dos Estados Unidos. Ao questionar fontes e dados oficiais e convencer pessoas a tentarem tratamentos falsos, a disseminação de má informação e de desinformação levou pessoas a ingerir curas caseiras fatais, ignorar regras de distanciamento social e de *lockdown*, e a não usar máscaras protetoras, prejudicando a eficácia de estratégias de contenção.

Os efeitos nocivos da desinformação, no entanto, vão além das preocupações com a saúde pública. Por exemplo, no Reino Unido, a [alegação](#) falsa de que as ondas de rádio emitidas pelas torres 5G tornam as pessoas mais vulneráveis à COVID-19 resultou em mais de 30 atos de incêndio criminoso e vandalismo contra equipamentos e instalações de telecomunicação, além de cerca de 80 incidentes de agressão contra técnicos de telecomunicações. Na Holanda, foram registrados 15 desses atos de incêndio. Da mesma forma, na Austrália, União Europeia e Estados Unidos, a disseminação de desinformação apontando minorias como a causa da pandemia alimentou a animosidade contra grupos étnicos, motivando o aumento da discriminação e os incidentes de violência no que foi caracterizado como “[coronaracismo](#)”.

Entender como a desinformação sobre COVID-19 se espalha é essencial para elaborar respostas efetivas

As pessoas acessam cada vez mais informações, notícias e conteúdo pela Internet em sites agregadores de notícias, plataformas de mídia social e plataformas de compartilhamento de vídeo. Diferentemente da imprensa tradicional, como telenoticiários ou jornais, as plataformas online automatizam e personalizam seus conteúdos ao fazer uso dos dados de usuários referentes ao histórico de suas atividades online, conexões sociais, localização, etc. De tal forma, manchetes sensacionalistas que capturam a atenção podem atrair até mesmo usuários de Internet mais experientes, e estudos mostraram que elas tendem a gerar [mais engajamento](#). Como resultado, algoritmos de personalização de conteúdo podem expor pessoas repetidamente ao mesmo conteúdo ou a anúncios e conteúdos similares, mesmo quando baseados em desinformação. Além disso, algumas plataformas apresentam notícias juntamente com não-notícias, tais como anúncios e conteúdos gerados por usuários. Isso pode dificultar usuários a identificarem notícias confiáveis. A menos que sejam implementadas medidas para remover, atenuar ou limitar a circulação de informações falsas e enganosas, elas poderão se espalhar rapidamente.

Outra consideração importante é a extensão da influência exercida por diferentes fontes de desinformação. A desinformação sobre COVID-19 ocorre de cima para baixo, de políticos, celebridades e outras figuras proeminentes, bem como de baixo para cima, partindo de pessoas comuns. No entanto, o impacto dessas duas fontes de desinformação difere drasticamente. [Pesquisas empíricas](#) mostram que a desinformação de cima para baixo constitui apenas 20% de todas as alegações enganosas sobre o COVID-19, mas gera 69%



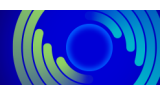
do engajamento total em mídias sociais. Por outro lado, embora a maioria da desinformação sobre COVID-19 nas mídias sociais seja criada de baixo para cima por usuários comuns, a maioria dessas postagens parece ter significativamente menos engajamento. Assim, figuras públicas influentes têm proporcionalmente mais responsabilidade nos esforços para remediar desinformação e rumores sobre o COVID-19.

Iniciativas de plataformas online para combater a desinformação sobre COVID-19

Enquanto cientistas e governos continuam a trabalhar em tratamentos e vacinas, é imperativo que plataformas online, governos e organizações nacionais e internacionais de saúde trabalhem em conjunto para conter a disseminação de informações falsas e enganosas sobre a COVID-19.

Algumas plataformas adotaram medidas importantes, como direcionar usuários a fontes oficiais quando pesquisam informações sobre COVID-19, banir anúncios de máscaras médicas e respiradores, e reforçar ações para detectar e remover conteúdos falsos, enganosos e potencialmente prejudiciais relacionados à COVID-19, tendo inclusive fechado lojas online ou removido listagens que se utilizaram de alegações falsas ou enganosas sobre produtos de prevenção ou cura da COVID-19. Além disso, Facebook, Google, LinkedIn, Microsoft, Reddit, Twitter e YouTube publicaram uma [declaração conjunta](#) sobre sua colaboração com agências governamentais de saúde pública no combate a fraudes e desinformação sobre a COVID-19. Em geral, existem três tipos principais de esforços de colaboração entre plataformas e autoridades de saúde pública:

- **Visibilização, destaque e priorização de conteúdo de fontes autorizadas.** Plataformas como Facebook, Instagram, TikTok e Pinterest estão redirecionando usuários para informações da OMS em resposta a pesquisas por informações e *hashtags* associadas à COVID-19. Da mesma forma, o Google lançou um [microsite completo sobre COVID-19](#) e um “Alerta SOS”, que direciona as pessoas que procuram “coronavírus” para notícias e outros conteúdos da OMS. O YouTube apresenta vídeos de agências de saúde pública em sua página inicial e destaca o conteúdo de fontes oficiais em resposta às pesquisas de informações sobre o COVID-19. O Twitter, por sua vez, apresenta uma [página de evento sobre COVID-19](#) com as informações mais recentes de fontes confiáveis, no topo das *timelines* dos usuários. O Snapchat também fez uma parceria com a OMS para criar filtros e adesivos que fornecem orientações sobre como impedir a propagação do vírus.
- **Cooperação com verificadores de fatos e autoridades de saúde para sinalizar e remover desinformação.** O Facebook coopera com agências verificadoras de fatos para desmascarar boatos falsos sobre COVID-19, rotular conteúdos como falsos, e notificar pessoas que tentam compartilhar tal conteúdo que ele foi identificado como falso. [O Facebook](#) fez parceria com a Rede Internacional de Verificadores de Fatos (IFCN, na sigla em inglês) para lançar um programa de doação de US\$ 1 milhão para aumentar sua capacidade de atuação e vem removendo conteúdo sinalizado pelas autoridades de saúde pública, incluindo “alegações relacionadas a curas ou métodos de prevenção falsos – tal qual beber alvejante para curar coronavírus – ou alegações que criam confusão sobre os recursos de saúde disponíveis”. Da mesma forma, relatórios notam que o [Google](#) doou US\$ 6,5 milhões para verificadores de fatos focados no coronavírus. Por sua vez, o [Twitter](#) ampliou a definição de dano nas políticas de sua plataforma para incluir aquele causado por conteúdo que vai diretamente contra orientação de fontes oficiais de saúde pública globais e locais.
- **Disponibilização de publicidade gratuita às autoridades.** Facebook, Twitter e Google concederam [créditos de publicidade gratuitos](#) à OMS e às autoridades nacionais de saúde para ajudá-los a disseminar informações essenciais sobre o COVID-19.

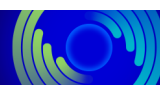


Não há uma maneira fácil de resolver inteira ou permanentemente o problema da desinformação sobre a COVID-19

As iniciativas acima são importantes, pois facilitam o acesso a informações precisas e confiáveis sobre o COVID-19 e possivelmente salvam vidas. No entanto, elas só são efetivas até um certo ponto. Duas tendências apontam para o fato de que a crise da desinformação sobre o COVID-19 não tem uma solução fácil:

- Confiança ampliada na moderação automatizada de conteúdo.** Como resultado da pandemia e das medidas de *lockdown*, plataformas online como Facebook, Google e Twitter enfrentaram uma [escassez](#) de moderadores humanos e, conseqüentemente, aumentaram sua dependência em tecnologias de monitoramento automatizadas para sinalizar e remover conteúdo inapropriado. No entanto, essas tecnologias não são capazes de capturar todas as ocorrências de desinformação. Além disso, a moderação de conteúdo pode ter implicações legais para plataformas nos termos das legislações de comunicação vigentes.¹ De tal forma, para reduzir a probabilidade de deixar escapar alegações e rumores enganosos ou falsos, plataformas online tendem a programar seus algoritmos a pecar pelo excesso. Isso aumenta o risco de falsos positivos. Desta forma, o [YouTube](#) observou que, como consequência do aumento da dependência de sistemas automatizados de moderação, “usuários e criadores podem notar um aumento na remoção de vídeos, incluindo de alguns que possivelmente não violem [suas] políticas”. De fato, houve [vários relatos de incidentes](#) nos sistemas de monitoramento automatizados que sinalizaram como spam o conteúdo de fontes respeitáveis sobre COVID-19. Portanto, existe o risco de que, para suprimir a desinformação da COVID-19, a moderação do conteúdo sem uma adequada supervisão humana possa limitar a disponibilidade e acessibilidade a informações confiáveis sobre a COVID-19. Além disso, sem a devida transparência, responsabilidade e o respeito ao devido processo, é mais provável que a moderação automatizada de conteúdo tenha um efeito arrefecedor sobre a liberdade de expressão, adicionando assim uma camada de complexidade à infodemia.
- Proibição de anúncios que exploram a crise.** [Facebook e Instagram](#) proibiram anúncios sugerindo que um produto garante a cura ou que ele previne as pessoas de contrair COVID-19, assim como anúncios e listagens de comércio eletrônico de máscaras, gel antisséptico para as mãos, lenços desinfetantes de superfície e kits de teste de COVID-19. [O Twitter](#) implementou medidas similares em sua política de conteúdo inadequado. Da mesma forma, [Google e YouTube](#) proibiram qualquer conteúdo, incluindo anúncios, que busque lucrar com a pandemia e, com base nisso, proibiram propagandas de equipamentos de proteção individual. Essas medidas detêm golpistas que procuram vender produtos falsos relacionados à COVID-19 e ajudam a proteger os consumidores contra a manipulação de preços, mas também podem ter o efeito secundário de dificultar as pessoas a encontrarem e comprarem produtos de higiene online. É difícil acabar com a má informação e a desinformação sem violar a liberdade de expressão e/ou os direitos de privacidade dos usuários. Além disso, algumas plataformas online e produtores de conteúdo continuam a lucrar com anúncios que exibem conteúdo enganoso e falso e que escapam aos esforços de moderação das plataformas. Por exemplo, o [Tech Transparency Project](#) encontrou vários vídeos enganosos sobre coronavírus – com promessas de curas e tratamentos preventivos – em uma grande plataforma de compartilhamento de vídeos que incluía propagandas de vários anunciantes, e o [EUvsDiSiNFO](#) concluiu recentemente que “as principais plataformas continuam a lucrar com a desinformação e com conteúdos prejudiciais relacionados à pandemia [...], por exemplo, ao hospedar anúncios online em páginas que caluniam migrantes como a causa do vírus, promovem curas falsas ou espalham teorias da conspiração sobre o vírus.” Além disso, após a realização de experimentos

¹ Veja, por exemplo, a [Seção 230 da Lei de Decência nas Comunicações dos Estados Unidos](#).



em várias plataformas de mídia social, o [EU DisinfoLab](#) concluiu que “o processo de moderação de [...] conteúdo conspiratório tem sido lento e inconsistente pelas plataformas [...]”.

Um primeiro passo necessário na direção de uma solução mais eficaz e de longo prazo é reunir evidências sistematicamente. Relatórios regulares de transparência das plataformas online a respeito da circulação e visualização da desinformação sobre COVID-19, tal como a forma como as plataformas a detectam e moderam, ajudariam pesquisadores, formuladores de políticas pública e as próprias plataformas a identificar estratégias de aperfeiçoamento. A [Comissão Europeia](#) instou recentemente as plataformas a emitirem voluntariamente relatórios mensais de transparência. Se isso se tornasse um requisito, e particularmente essa prática se ampliasse para incluir outras jurisdições, uma cooperação internacional oportuna, que incluísse várias partes interessadas, juntamente com uma coordenação para implementação de padrões de relatório comuns, poderia ser muito valiosa para reduzir ineficiências e despesas no combate à desinformação. Além disso, uma abordagem comum entre empresas e países poderia facilitar a comparação global entre plataformas. A OCDE é um fórum ideal para esse tipo de projeto e já está liderando esse [esforço](#) no que diz respeito a relatórios voluntários de transparência sobre conteúdo terrorista e violento extremista online.

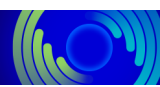
O aperfeiçoamento das respostas também provavelmente precisará incluir plataformas online que assumam um papel de maior vigilância, investindo no volume e qualidade da verificação de fatos. Isso poderia envolver a contratação de mais revisores, o fornecimento de suporte adicional a organizações externas diversas de verificação de fatos, o desenvolvimento contínuo de sistemas automatizados de moderação de conteúdo, e uma melhor priorização de conteúdos confiáveis e de qualidade. Nesse cenário, o conteúdo enganoso e falso pode continuar a ser compartilhado, mas a velocidade e a magnitude de sua disseminação seriam [bastante reduzidas](#).

No entanto, as plataformas não podem estar sozinhas nessa missão. Governos, organizações de saúde pública, organizações internacionais, sociedade civil, organizações de mídia e empresas de tecnologia devem unir forças para combater a desinformação. Isso inclui um trabalho conjunto para melhorar o letramento midiático, digital e em saúde da população. Se os usuários puderem identificar com precisão a fonte do que leem, quem escreveu ou pagou por aquilo, e por que as informações que veem aparecem para eles, é menos provável que sejam persuadidos e manipulados por alegações e rumores falsos.

Principais recomendações de políticas públicas

A disseminação da desinformação sobre COVID-19 é uma questão complexa que requer cooperação, coordenação e confiança entre plataformas online, governos e organizações nacionais e internacionais de saúde, além de uma combinação de medidas cuidadosamente balanceadas. Embora várias iniciativas já estejam sendo implementadas, mais pode ser feito. As considerações a seguir têm como objetivo orientar os atores relevantes em seus esforços para chegar a soluções cada vez mais eficazes para a desinformação sobre COVID-19.

Apoiar uma multiplicidade de organizações independentes de verificação de fatos. A desinformação sobre o coronavírus põe em questão as ações, recomendações e competências de governos, médicos, cientistas e organizações nacionais e internacionais de saúde. Por prejudicar a credibilidade de fontes confiáveis, a desinformação também dificulta sua capacidade de desmascarar ou refutar informações falsas e enganosas, incluindo as próprias informações que danificam a imagem dessas instituições. Verificadores independentes de fatos são capazes de fornecer análises imparciais, ajudando as plataformas online a identificarem conteúdo enganoso e falso – de tal forma, governos e autoridades internacionais podem também contribuir ao apoiar e se fiar nessas análises para restaurar a confiança do público. A crescente assistência financeira e confiança depositada pelo Facebook e outras plataformas em verificadores de fatos são exemplos a serem seguidos não apenas por outras empresas de tecnologia, mas também pelo setor público. As plataformas também podem considerar rotular o conteúdo que passou pelo filtro de duas



ou mais organizações independentes de verificação de fatos com um selo de confiança. Tais selos de confiança [demonstraram](#) ser eficazes para aumentar a confiança dos consumidores no contexto do comércio eletrônico. Portanto, podem também ser uma ferramenta útil para aumentar a confiança nas informações online sobre a COVID-19.

Garantir a presença de moderadores humanos para complementar soluções tecnológicas. Ao mesmo tempo em que os sistemas de monitoramento automatizados são uma ferramenta importante para detectar e remover a desinformação relacionada à COVID-19, a moderação do conteúdo também requer intervenção humana, especialmente quando é necessário ter nuances nas decisões. Esse é um problema complexo, sem solução fácil, principalmente durante a pandemia, pois ao passo que enviar moderadores de volta ao trabalho muito cedo seria um risco inaceitável à saúde pública, fazê-los trabalhar em casa gera preocupações de privacidade e confidencialidade. No entanto, as plataformas online devem procurar alternativas para garantir a continuidade nos trabalhos de moderação de conteúdo. Para as plataformas com recursos adequados, a contratação de (mais) moderadores como parte da equipe em período integral pode auxiliar com este objetivo.

Publicar voluntariamente relatórios de transparência sobre a desinformação relacionada à COVID-19. Relatórios regulares por parte das plataformas online que incluam informações sobre a natureza e a prevalência da desinformação sobre COVID-19 e sobre as ações que as plataformas estão adotando para combatê-la permitiriam abordagens melhores e baseadas em evidências por atores do setor público e privado. No caso de várias jurisdições passarem a exigir tais relatórios, será necessária a cooperação e coordenação internacional por meio de processos que envolvam diversos atores para evitar a fragmentação de padrões de relatórios, o que aumentaria desnecessariamente os custos e a complexidade da comparação global entre plataformas.

Melhorar o letramento midiático, digital e relacionado a saúde de usuários. As pessoas precisam de habilidades para navegar e entender o que veem online com segurança e aptidão, e para compreender por que determinados conteúdos aparecem para elas. Isso inclui saber como verificar a precisão e a confiabilidade do conteúdo acessado e como distinguir notícias reais de opiniões ou rumores. Para atingir este objetivo, a colaboração entre plataformas, organizações de mídia, governos e educadores é fundamental, assim como os esforços para ampliar o conhecimento em temas relacionados a saúde. A [parceria](#) recente entre a União Europeia, a UNESCO e o Twitter para promoverem o letramento midiático e informacional em meio à crise de desinformação sobre COVID-19 é uma iniciativa louvável que deve ser replicada por outras plataformas e atores relevantes.

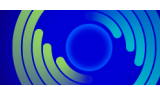
Leitura adicional

Moreira, L. (2018), “Health literacy for people-centred care: Where do OECD countries stand?”, *OECD Health Working Papers*, nº 107, OECD Publishing, Paris, <https://doi.org/10.1787/d8494d3a-en>.

OCDE (2020), “Protecting online consumers during the COVID-19 crisis”, OCDE, Paris, <http://www.oecd.org/coronavirus/policy-responses/protecting-online-consumers-during-the-covid-19-crisis-2ce7353c/>.

OCDE (2020), “Transparency, communication and trust: The role of public communication in responding to the wave of disinformation about the new coronavirus”, OCDE, Paris, <https://www.oecd.org/coronavirus/en/#policy-responses>.

OCDE (2019), *An Introduction to Online Platforms and their Role in the Digital Transformation*, OECD Publishing, Paris, <https://doi.org/10.1787/53e5f593-en>.



Esta tradução foi encomendada pela Diretoria de Ciência, Tecnologia e Inovação, e sua precisão não pode ser garantida pela OCDE. As únicas versões oficiais são os textos em inglês e francês.

Esse documento foi publicado sob a responsabilidade do Secretário-geral da OCDE. As opiniões e os argumentos expressos não refletem necessariamente o ponto de vista oficial dos países membros da OCDE.

Tanto este documento como quaisquer dados e qualquer mapa incluído nele devem ser entendidos sem prejuízo do status ou soberania de qualquer território, da delimitação de fronteiras e limites internacionais ou do nome de qualquer território, cidade ou área.

O uso do conteúdo do presente trabalho, tanto em formato digital quanto impresso, se rege pelos termos e condições seguintes: <http://www.oecd.org/termsandconditions>.

www.oecd.org/sti - sti.contact@oecd.org -  [@OECDInnovation](https://twitter.com/OECDInnovation) - <http://oe.cd/stinews>

