



08, 09, 10 e 11 de novembro de 2022
ISSN 2177-3866

(DES)ORDEM INFORMACIONAL

UESLEI SOUSA REIS

UNIVERSIDADE ESTADUAL DO PIAUÍ (UESPI)

JULIANA DE OLIVEIRA CORDEIRO

UNIVERSIDADE FEDERAL DO PIAUÍ (UFPI)

Agradecimento à órgão de fomento:

Ao Instituto Federal do Piauí (IFPI), através da Pró-reitoria de Pesquisa, Pós-graduação e Inovação (PROPI) e a Universidade Federal do Piauí (UFPI), através da Pró-Reitoria de Ensino de Pós-Graduação (PRPG) pelo convênio.

(DES)ORDEM INFORMACIONAL

1. INTRODUÇÃO

Contextualização

Com o surgimento e crescimento das redes sociais, somados ao aumento cada vez mais facilitado às tecnologias que propiciam o acesso a elas, o Instituto Federal do Piauí (IFPI) passou a enfrentar desafios no que diz respeito ao gerenciamento das informações divulgadas aos seus estudantes, servidores e comunidade em geral.

A tecnologia influencia diretamente nas alterações de comportamento das pessoas e proporciona facilidades, promove comodidade, tornando tudo mais rápido com o acesso, troca de informações e compartilhamento de conteúdo, o que facilita a comunicação e propicia a inclusão social.

Além dos benefícios, os recursos tecnológicos, em especial as redes sociais, se tornam espaço fértil para ruídos. De acordo com o site da Folha de S. Paulo, “Uma nova onda de fake news, iniciada no começo de abril, têm assustado pais, professores e alunos em todas as regiões do país, mobilizando a polícia e até o poder público”, como demonstrado nas figuras 1, 2 e 3. Esse é um exemplo das adversidades que as instituições de ensino precisam superar.

FAKE NEWS

Onda de fake news sobre massacre deixa escolas, famílias e polícia em alerta

Alunos picham ameaças e as publicam nas redes sociais, aterrorizando pais e demandando investigação das forças públicas



Figura 1: Notícia divulgada no dia 6 de junho de 2022. Fonte: Folha (2022).



Ameaça pichada em escola em Santa Catarina - Repórter

2



3

Figura 2 e 3: Registros de pichações em escolas. 2) Pichação em escola em Santa Catarina. Fonte: Folha (2022). 3) Pichação escola no Piauí. Fonte: imagem de whatsapp.

As redes sociais ao longo dos anos passaram a ser ferramentas estratégicas de comunicação e informação e são usadas pelos mais variados segmentos. Sua funcionalidade permite o fácil acesso, podendo ser realizado através de celular, com largo alcance, flexibilidade, tolerância e universalidade.

A Instituição

O IFPI está presente em 18 cidades do Piauí, com 20 campi e atuando no estado da região norte até a sul. É composto pela Reitoria, 17 campi e três campi avançados. Abrange os municípios: Angical do Piauí, Campo Maior, Cocal, Corrente, Floriano, José de Freitas, Oeiras, Parnaíba, Paulistana, Pedro II, Picos, Pio IX, Piripiri, São João do Piauí, São Raimundo Nonato, Teresina, Uruçuí e Valença do Piauí.

A instituição é especializada na oferta de educação profissional e tecnológica, em diferentes níveis e modalidades de ensino, abrange educação superior, básica e profissional e se caracteriza, enquanto instituição, como pluricurricular, multicampi e descentralizada (IFPI, 2020).

Comunicação no IFPI

O perfil oficial do IFPI no Instagram é administrado pela Diretoria de Comunicação Social (DIRCOM), mas quase todos os campi já possuem um perfil oficial e a cada dia surgem mais perfis, na sua maioria de bibliotecas, cursos, projetos e etc. Esse aumento exponencial dificulta o gerenciamento de informações, principalmente por não se ter um controle de quem administra cada uma dessas páginas.

O perfil oficial da instituição na rede social conta com cerca de 85 mil seguidores, o que pode ser considerado um bom alcance no que diz respeito à divulgação das informações institucionais, no entanto, foram encontrados 54 perfis, além do oficial, que são utilizados para divulgações diversas.

Insônia Circunstancial

Em 10 de maio de 2022, Marcelo entra na sala de aula preocupado. Não dormira na noite anterior. Já em aula, estavam todos os seus colegas de turma do curso de Análise e Desenvolvimento de Sistemas do Instituto Federal do Piauí - Campus Teresina Central.

Há alguns dias Marcelo visualizou uma notícia na rede social do seu campus. Era uma oportunidade de, como calouro, se engajar, participar e obter mais conhecimento. Marcelo clicou no link e se inscreveu para o evento chamado Integra IFPI, que é realizado anualmente na instituição. Após a inscrição, ele pagou o boleto de R\$ 50,00 (cinquenta reais) com o dinheiro que seria usado para quitar a parcela daquele mês do seu aparelho celular, que foi comprado para mantê-lo informado e facilitar o contato com os colegas e professores.

Descobrimo a preocupante verdade

Animado com o evento, antes de conhecer a verdade, Marcelo consultou Lia, colega de curso, se ela também participaria, mas ela não tinha conhecimento do tal evento e resolveu pesquisar.

A estudante, após averiguação descobriu que o verdadeiro Integra IFPI só aconteceria em setembro, o que provavelmente significaria que aquele evento no qual

Marcelo estava inscrito era falso.

Lia foi conversar com o amigo já preocupada, pois tinha conhecimento do esforço dele para realizar o pagamento da inscrição e sabia que a notícia seria decepcionante.

- Não entendo o motivo que leva alguém a tomar uma atitude como essa. Disse Marcelo.

- Meu amigo, assim como a tecnologia nos traz vantagens, ela é uma ferramenta para quem quer agir de forma errada. Uma poderosa ferramenta.

Enquanto Marcelo pensava no que poderia fazer para solucionar seu problema, avaliou que, assim como ele, outros alunos poderiam estar sendo vítimas de um perfil fake.

Um momento de empatia

Lia e Marcelo deram início a investigações para tentar entender a situação como um todo. Quem poderia estar por trás dessa atitude? O que levou essa pessoa a agir de tal forma? Como poderiam solucionar o problema e evitar futuros transtornos?

Após apurações os estudantes detectaram que o caso não era isolado, e que o responsável tinha criado um perfil fake de caráter maldoso e nocivo, através do qual já haviam hábitos inconvenientes, inclusive de bullying. Eles identificaram a existência de mensagens com conteúdo preconceituoso mascarado de brincadeira envolvendo um dos colegas de turma que era reservado e introvertido. Depois das descobertas decidiram que deveriam agir, mas ainda não imaginavam como.

Os amigos gostavam de se reunir antes do início das aulas no pátio externo do campus para conversar e fazer planos. Durante os dias que sucederam o inconveniente, esse problema era sempre o assunto das conversas. Numa manhã, ao chegar ao Instituto, o professor Antônio, responsável por ministrar a disciplina de programação, não pôde evitar de observar a expressão de preocupação estampada nos rostos dos estudantes e decidiu se aproximar:

- Bom dia, pessoal! Vocês estão com alguma dificuldade? Precisam de algo?

Eles se entreolharam e sentiram que essa seria uma oportunidade de conversar e conseguir orientações. Após a exposição do caso, o professor sugeriu que os estudantes procurassem a diretoria geral do campus para solicitar deliberação. Assim fizeram.

Após o levantamento do caso pela diretoria do campus foi diagnosticado que outros estudantes passaram por situações constrangedoras e/ou prejudiciais protagonizadas pelo mesmo perfil falso na rede social. Em busca de soluções, o diretor marcou uma reunião com os agentes interessados, envolvendo o reitor, assistência estudantil, diretor de comunicação social e diretor de tecnologia da informação para tratarem do assunto.

A tecnologia pode se tornar inimiga

A divulgação de notícias falsas é usualmente intencional, com o objetivo de divulgar informações fraudulentas e depreciativas acerca de pessoas ou instituições. As consequências do compartilhamento de fake news podem ser difíceis de serem mensuradas, tendo como principais problemas: a intimidade invadida, intolerância, assédio, preconceito, racismo e manipulação. E que a depender da gravidade cometida pelo perfil pode este incorrer em crimes previstos na legislação penal.

Apesar de haver consciência dos possíveis danos causados pelas fake news, identificar uma informação falsa pode ser bastante difícil. Recomenda-se verificar histórico e reputação do autor, buscar a procedência da notícia, visitar a fonte da informação para analisar publicações anteriores e até a data de criação dessa fonte. A maior parte de sites e perfis falsos foram criados há pouco tempo. Outro fator característico são os erros

ortográficos ou gramaticais.

Existe solução?

Durante a reunião com a equipe de gestão em busca da melhor alternativa para conduzir a situação foi levantada a seguinte questão: Como podemos gerir notícias falsas e comportamentos oportunistas no fornecimento de informação?

Os gestores envolvidos, após discussão e apresentação de propostas vinculadas aos seus setores e competências, chegaram às seguintes ações que poderiam evitar que casos como esse continuem acontecendo na instituição:

- Criação de campanhas para alertar sobre fake news e seus impactos - realizadas através de peças gráficas elaboradas pela Diretoria e Comunicação (DIRCOM) em parceria com a Diretoria de Tecnologia da Informação (DTI), enviadas através de email institucional e divulgadas nas redes sociais;
- Implantação de um canal de denúncia anônima - disponibilizado de forma online, pela DTI, em parceria com o setor pedagógico e com um servidor responsável pela recepção e andamento das denúncias;
- Organização de ferramentas para auxiliar na identificação de fake news - executada pela DTI;
- Política de acolhimento para as vítimas - elaborada por comissão formada para tal, coordenada pela assistência estudantil, em parceria com o setor de psicologia;
- Firmar parceria com a Polícia Federal para treinar e auxiliar os servidores no combate a disseminação de fake news, bem como facilitar o encaminhamento a mesma em casos graves relacionados ao IFPI;
- Política de consequências para quem promove - elaborada por comissão formada e aprovada pelo Conselho Superior do IFPI (Consup).

NOTAS DE ENSINO

Alberton e Silva (2018, p. 750) destacam que a modalidade caso para ensino compreende a narração de uma situação que manifesta um dilema a ser examinado envolvendo o contexto do ensino. Os autores demonstram que essa modalidade favorece a integração entre a teoria e a prática, contribuindo com o processo de tomada de decisões, aplicação prática de conhecimentos, desenvolvimento de pensamento sistêmico e compreensão da situação.

Diante da relevância da metodologia, é esperado que o caso proposto favoreça o entendimento da situação em torno do dilema e contribuição da solução para as áreas do conhecimento abordadas.

Escopo do caso

O relato tem como objetivo evidenciar aos discentes a partir da situação hipotética vivenciada pelo Campus Teresina Central do Instituto Federal do Piauí, a importância e o desafio de se gerenciar a divulgação de informações frente ao aumento das fake news.

O enredo é desenvolvido em torno de um problema específico localizado em um dos Campi do IFPI, mas apresenta aos alunos os riscos e as adversidades relacionadas ao uso das redes sociais.

Fontes dos dados

Os fatos apresentados no enredo do caso para ensino foram obtidos de forma primária através de acontecimentos reais verificados no Instituto Federal do Piauí. Apesar

da história ser fictícia, acontecimentos nesse sentido se tornam cada vez mais comuns na instituição.

Os dados para elaboração do caso foram obtidos por meio de entrevistas com os servidores da Diretoria de Comunicação Social do IFPI, realizadas em junho de 2022. As entrevistas foram feitas especificamente com os jornalistas e relações públicas do setor, que são responsáveis pela administração das contas nas redes sociais.

Os dados secundários foram alcançados a partir do site oficial do Instituto Federal, dá conta do IFPI no instagram, em sites de notícia conceituados e por meio de fotos. A coleta de dados primários e secundários foi realizada no período de junho de 2022.

Aplicação

O caso pode ser utilizado em disciplinas de graduação e pós-graduação (lato sensu), nos cursos de Tecnologia da Informação, Comunicação Social, Administração e Gestão Pública, que discutam temas como:

- Imagem institucional;
- Gestão;
- Crise;
- Divulgação (e suas ferramentas);
- Comunicação estratégica.

Plano de Ensino

Busca-se através da discussão sobre o caso contribuir para o desenvolvimento das habilidades de análise, diagnóstico e busca por soluções; despertar o aluno para possíveis ameaças; exercitar a criatividade na tomada de decisões e concepção de estratégias. Orientar acerca da responsabilidade pela informação e busca nos locais corretos (meios oficiais).

A partir da leitura do caso, os alunos poderão observar a situação, aplicar sua interpretação e avaliar as possibilidades e recursos, refletindo sobre possíveis desfechos e consequências. De acordo com Silva e Bandeira-de-Mello (2021, p. 43), a reflexão, na educação superior, desempenha papel relevante para o desenvolvimento de habilidades. Os autores destacam que “o processo envolve não apenas aprendizagem por recepção, mas também por descoberta”.

Silva e Bandeira-de-Mello (2021, p. 13), demonstram que além da relevância do desenvolvimento de competências inerente à formação profissional, se faz importante o contato com experiências práticas, para que haja união entre o ensino e o exercício profissional, através de ações inovadoras de ensino.

Questões para discussão

O impasse desse caso está no desafio de gerenciar informações falsas divulgadas como reais e oficiais, o que pode trazer prejuízos não apenas para os alunos, mas para a imagem e reputação da instituição. Portanto, é relevante refletir sobre as seguintes questões:

- Como identificar uma fake news?
- Como podemos gerir notícias falsas e comportamentos oportunistas no fornecimento de informação?
- Qual deve ser o posicionamento da instituição diante de uma fake news?
- Que atitudes devem ser tomadas em primeiro momento e quais em um segundo plano?
- A estratégia organizacional é determinante na solução aplicada?

- É possível realizar monitoramento para evitar situações como essa?

O caso deve ser entregue com antecedência para que os alunos efetuem a leitura.

Para sessões de duas horas de aula

Os alunos devem ser divididos em pequenos grupos para discussão das soluções, em seguida cada grupo apresenta seu diagnóstico para a turma, que deve ser discutido com os demais.

Para sessões de quatro horas de aula

Os alunos devem fazer a análise individual do caso e elaborar seu diagnóstico, em seguida serão divididos em pequenos grupos para discussão da análise mais adequada. É possível simular uma reunião de gestão de crise. Cada grupo deve fazer a apresentação de suas considerações para a turma, que também fará colocações.

Aquecimento (10 min)

A discussão pode ser iniciada com um breve resumo do caso feito por um aluno. É interessante consultar se alguém já vivenciou ou testemunhou situação parecida.

Organização dos fatos (30 min)

Pode-se utilizar um quadro com os principais atores envolvidos no problema para avaliar a participação de cada um e suas consequências (Quadro 1). O quadro pode auxiliar na visualização das implicações das ações de solução propostas por cada agente, como por exemplo, em que grau cada um pode interferir nas decisões, considerando as responsabilidades e possibilidades vinculadas a cada cargo, além dos prováveis efeitos provocados por cada decisão.

Quadro 1 - Agentes

| Agente | Influência na decisão | Impactos das ações | Recursos necessários |
|-------------------------------------|-----------------------|--------------------|----------------------|
| Reitor | | | |
| Diretor Geral do Campus | | | |
| Assistente Estudantil | | | |
| Diretor de Comunicação Social | | | |
| Diretor de Tecnologia da Informação | | | |

Fonte: elaborado pelos autores (2022).

Ao final da atividade, pode ser solicitado que os alunos entreguem relatório para composição de notas, contendo: resumo do caso, análise dos riscos, estudo das soluções e parecer final. Ao fim da aula, pode-se utilizar o recurso de consultar os alunos sobre suas percepções quanto ao caso e solução, como: o que mais chamou a atenção e quais os principais aprendizados relacionados à gestão, crise, imagem institucional e comunicação estratégica. O professor deve utilizar os dez minutos finais da aula para proferir considerações e comentários.

Sugestões de bibliografia

Hubner, Bruna Henrique, and Janrie Rodrigues Reck. "Liberdade De Expressao E O Fenomeno Das Fake News No Brasil/Libertad De Expresion Y El Fenomeno De Las Fake News En Brasil." Revista Thesis Juris 11.1 (2022): 136. Disponível em: <https://go-gale.ez17.periodicos.capes.gov.br/ps/i.do?p=AONE&u=capes&id=GALE|A708732522&v=2.1&it=r>. Acesso em: 21 jun. 2022.

Osni Oliveira Noberto Da Silva. "O Trabalho Docente E O Enfrentamento Das Fake News E Fake Knowledge." Revista Espaço Acadêmico 20.226 (2021): Revista Espaço Acadêmico, 2021, Vol.20 (226). Disponível em: https://www.researchgate.net/publication/349643155_O_trabalho_docente_e_o_enfrentamento_das_fake_news_e_fake_knowledge. Acesso em: 20 jun. 2022.

REFERÊNCIAS

ALBERTON, Anete; SILVA, Anielson Barbosa da. Como Escrever um Bom Caso para Ensino? Reflexões sobre o Método. **Revista de Administração Contemporânea**, Rio de Janeiro, RJ, v. 22, n. 5, p. 745-761, 2018. Disponível em:

<https://www.scielo.br/j/rac/a/jvPfdNwzN6xW8jJGMcSstxR/?lang=pt&format=pdf>.

Acesso em: 23 jun. 2022.

QUEIROZ, Claudinei. Onda de fake news sobre massacre deixa escolas, famílias e polícia em alerta. **Folha de S. Paulo**, São Paulo,

[https://www1.folha.uol.com.br/educacao/2022/06/onda-de-](https://www1.folha.uol.com.br/educacao/2022/06/onda-de-fake-news-sobre-massacre-deixa-escolas-familias-e-policia-em-alerta.shtml)

[fake-news-sobre-massacre-deixa-escolas-familias-e-policia-em-alerta.shtml](https://www1.folha.uol.com.br/educacao/2022/06/onda-de-fake-news-sobre-massacre-deixa-escolas-familias-e-policia-em-alerta.shtml). Acesso em: 23 jun. 2022.

INSTITUTO FEDERAL DO PIAUÍ - IFPI. Pró-reitoria de Administração. **Plano de Desenvolvimento Institucional - PDI: 2020-2024**. Teresina: IFPI, 2020.

Disponível em:

https://www.ifpi.edu.br/pdi/pdi-2020-2024/documentos/pdi-2020-2024-_-anexo-r-esolucao-009_2020-consup.pdf/view. Acesso em: 28 jun. 2022.

SILVA, Anielson Barbosa da. BANDEIRA-DE-MELLO, Rodrigo. **Aprendendo em Ação: Utilização de casos para inovação no ensino e na aprendizagem**. João Pessoa: Editora UFPB, 2021. E-book. Disponível em:

<http://www.editora.ufpb.br/sistema/press5/index.php/UFPB/catalog/view/680/961/8722-1>

. Acesso em: 23 jun. 2022.