INSTITUTO UNIVERSITÁRIO DE LISBOA

relatório

O FALSO PLANO DE DESCONFINAMENTO: UMA ANATOMIA DA DESINFORMAÇÃO E DA CONTRANARRATIVA

GUSTAVO CARDOSO, INÊS NARCISO, JOSÉ MORENO, MIGUEL CRESPO, NUNO PALMA E RITA SEPÚLVEDA

1 DE MARÇO DE 2021

Iscte – Instituto Universitário de Lisboa · Av. Forças Armadas, 1649-026 Lisboa · +351 217 903 000 · geral@iscte-iul.pt

CONTEXTO

No dia 25 de fevereiro circulou online, em formato pdf, conteúdo relativo a um novo plano de desconfinamento supostamente anunciado pelo Governo. Foi partilhado e disseminado através das redes sociais,com destaque para o WhatsApp, mas também bastante partilhado no Facebook, no Twitter e no Instagram. Horas mais tarde, esse suposto novo plano de desconfinamento viria a ser desmentido pelo Governo[1], desconstruído pelos *fact-checkers* portugueses[2] e noticiado como falso por vários meios de comunicação social[3].

Em paralelo, os cidadãos reagiram com desconfiança à informação, com muitos a colocar em questão a veracidade, a fazer verificação e, assim que foi confirmado tratar-se de uma *fake news*, gerar uma onda de disseminação da confirmação de se tratar de desinformação. Por fim, o assunto pareceu ficar encerrado no dia 26, às 17h40, quando o Primeiro-Ministro anunciou que o verdadeiro plano de desconfinamento seria apresentado a 11 de março.

[1] https://www.portugal.gov.pt/pt/gc22/comunicacao/comunicado?i=falso-plano-de-desconfinamento
[2] https://poligrafo.sapo.pt/fact-check/plano-de-desconfinamento-que-circula-nas-redes-sociais-e-autentico
https://observador.pt/factchecks/fact-check-pdf-que-circula-com-desconfinamento-a-partir-de-marco-e-verdadeiro/
[3] por exemplo:
https://www.publico.pt/2021/02/25/politica/noticia/plano-desconfinar-circula-redes-sociais-falso-governo-faz-participacao-ministerio-publico-1952103
https://www.tsf.pt/portugal/sociedade/falso-plano-de-desconfinamento-para-marco-abril-e-maio-circula-nas-redes-sociais-13391557.html

Iscte – Instituto Universitário de Lisboa · Av. Forças Armadas, 1649-026 Lisboa · +351 217 903 000 · geral@iscte-iul.pt

Timeline dos acontecimentos nas redes sociais Facebook, Twitter e Instagram

11:15	Twitter	Primeiro tweet sobre o falso plano de desconfinamento, sem imagem
11:47	Twitter	Primeiro utilizador que desconfia que o plano é falso
11:47	Twitter	Um utilizador menciona o VOST.PT e pergunta se o plano é falso
12:05	Facebook	O Jornal C - O Caminhense, de Caminha, é o primeiro a partilhar o plano falso no Facebook
12:09	Twitter	Primeiro tweet a desmentir o plano, da autoria de Inês Martins, jornalista da SIC Notícias
12:10	Twitter	Primeiro desmentido do Vost.pt, com confirmação oficial
12:11	Twitter	Segundo utilizador a apelar ao VOST.PT para analisar a veracidade do plano
12:13	Twitter	Primeiro tweet com a imagem do plano falso
12:17	Twitter	Primeiro utilizador a aceder aos metadados do documento e indicar que o mesmo tinha sido criado por um colunista do Observador
12:19	Twitter	Utilizador diz ter recebido o plano de 4 fontes diferentes no WhatsApp em poucos minutos
12:29	Twitter	O jornalista Pedro Guerreiro, do Público, faz o desmentido
12:31	Twitter	Tiago Barbosa Ribeiro, deputado do PS, também alerta que o plano é falso
12:31	Facebook	A Câmara Municipal de Castelo de Vide partilha o plano falso
12:32	Twitter	O Diário do Distrito, de Setúbal, é o primeiro meio de comunicação social a desmentir o plano
12:32	Facebook	Os meios de comunicação social Notícias ao Minuto e Público são os primeiros a publicar o desmentido no Facebook
12:35	Twitter	O Notícias ao Minuto é o primeiro meio de comunicação de âmbito nacional a dar o desmentido
12:35	Twitter	O jornal Público também dá o desmentido, com grande destaque
12:35	Twitter	Outro utilizador que analisa os metadados do documento para concluir que ele tinha sido criado por um colunista do Observador
12:41	Twitter	Utilizador desmente o plano e diz que o Governo vai apresentar queixa no Ministério Público, citando o Sapo Notícias
12:41	Facebook	Página da Renascença desmente o plano e anuncia que o Governo vai fazer queixa ao Ministério Público
12:44	Twitter	Fact-check do Observador com o desmentido do plano
12:45	Twitter	Último tweet publicado com o plano falso, pela conta do blogue de educação Arlindovsky
12:45	Facebook	Último post com o plano falso publicado no Facebook, pela página do Blog de Ar Lindo
13:01	Twitter	Publicação da página oficial do Governo com o desmentido
13:02	Facebook	Publicação da página oficial do Governo com o desmentido
13:02	Instagram	Publicação da conta oficial do Governo com o desmentido
13:16	Instagram	Publicação da conta do SNS com o desmentido
14:17	Facebook	Desmentido numa publicação do Polígrafo
14:41	Twitter	Desmentido numa publicação do Polígrafo
14:54	Facebook	O Expresso noticia que o alegado autor da falsificação é colunista do jornal Observador
15:09	Instagram	Publicação do desmentido na conta do Polígrafo

Figura 1: Timeline dos acontecimentos nas redes sociais Facebook, Twitter e Instagram. Fonte: Elaboração dos autores.

Para tentar perceber a origem, percurso e processos de disseminação do falso plano de desconfinamento, o MediaLab CIES_Iscte lançou no próprio dia 25 um mini-inquérito aos portugueses utilizadores de redes sociais, num processo de *crowdsourcing*, de modo a obter

Iscte – Instituto Universitário de Lisboa · Av. Forças Armadas, 1649-026 Lisboa · +351 217 903 000 · geral@iscte-iul.pt

dados que permitam ajudar a definir os processos de disseminação de desinformação em Portugal. É o resultado dessa análise que se apresenta a seguir.

Para além disso, efetuamos igualmente uma pesquisa nas redes sociais para recolher todas as publicações que usaram a expressão "Plano de Desconfinamento" durante um período de 24 horas, entre as 11 horas do dia 25 de fevereiro e as 11 horas do dia seguinte, nas redes Twitter, Facebook e Instagram. O objetivo desta pesquisa, realizada através das API públicas das três plataformas, foi tentar perceber quantas partilhas foram realizadas do documento falso e do seu desmentido, em cada uma das redes e com que alcance.

Metodologia

O estudo da desinformação, pelas características que lhe são inerentes, requer respostas rápidas dos investigadores e uma recolha de dados imediata. Antes de mais pela natureza dos dados recolhidos e a rapidez com que podem ser removidos da esfera pública da internet. Igualmente, porque foi aplicado um questionário que apela à memória dos utilizadores, é fundamental a redução do tempo existente entre o evento e a resposta, de forma a aumentar a fiabilidade dos dados.

Acresce ainda a elevada taxa de adesão dos cidadãos ao apelo, explicada em parte pela relatabilidade que a proximidade temporal criou. E, por fim, releva-se o papel social que a investigação científica pode ter no combate ao fenómeno da desinformação, e o valor acrescentado que a publicação de resultados pode ter quando feita em tempo útil, impactando não apenas a comunidade académica e peritos do tema, mas a população em geral.

Nesse sentido, observando-se a divulgação do conteúdo e a sua rápida identificação como falso, seguiu-se uma aparente mobilização maciça na divulgação e denúncia de que não se tratava de um documento autêntico. Surge assim a pergunta de partida:

- Como é que este conteúdo se tornou viral, quer na divulgação como no posterior *debunking*?

Iscte – Instituto Universitário de Lisboa · Av. Forças Armadas, 1649-026 Lisboa · +351 217 903 000 · geral@iscte-iul.pt

Análise de redes sociais

Uma das formas de analisar este fenómeno é recolher aquilo que se publicou sobre ele nas redes sociais para as quais dispomos de acesso aos dados. Recordamos que o WhatsApp, plataforma em que o documento falso terá começado a circular, é uma rede fechada que não permite esse acesso. Por isso, para avaliar até que ponto esse documento falso se terá propagado para as redes públicas, e qual o papel desempenhado pelos desmentidos, optámos por olhar para o Twitter, Facebook e Instagram e recolher todas as publicações sobre o tema durante um período de 24 horas, entre as 11h do dia 25 e as 11h do dia 26. Para o efeito definimos como *query* a expressão "plano de desconfinamento" e aplicamos uma pesquisa às redes Twitter, Facebook e Instagram, para recolher todos os conteúdos contendo essa expressão publicados no período referido.

Nos três casos, a extração de dados é possível através do recurso à API pública, o que significa que todos os dados extraídos são considerados públicos pela plataforma, e de acordo com os seus termos de utilização. Nos três casos, os dados extraídos incluem data e hora de publicação, identificação do autor (anonimizado no caso de cidadãos), conteúdo da mensagem, links incluídos na mesma, métricas várias de interações e alcance, para além de outros dados menos relevantes.

Para extrair os dados foram usadas as ferramentas Brandwatch (para o Twitter) e Crowdtangle (para o Facebook e Instagram). Os dados foram extraídos em formato CSV para cada uma das redes e foram posteriormente tratados nos servidores do MediaLab para produzir os resultados apresentados.

Questionário

Poucas horas após o início das primeiras denúncias, o MediaLab CIES_Iscte criou um questionário no Google Forms, de resposta múltipla, com apenas 4 perguntas, cuja duração de preenchimento era inferior a 2 minutos. As questões tinham como objetivo aferir se o participante tinha recebido/ visto o plano de desconfinamento falso, se sim onde, e quantas

Iscte – Instituto Universitário de Lisboa · Av. Forças Armadas, 1649-026 Lisboa · +351 217 903 000 · geral@iscte-iul.pt

vezes o tinha contactado, e também se tinha recebido/ visto o desmentido, se sim onde, e passado quanto tempo.

O questionário começou a ser distribuído às 17h50 do dia 25 de fevereiro, ficando disponível para resposta durante 3 dias, encerrando-se no dia 28 de fevereiro.

Ética

O questionário não recolheu qualquer dado identificativo ou pessoal. Também não foram solicitados dados biográficos. No fim do questionário forneceu-se uma conta de email do MediaLab CIES_Iscte para a qual os respondentes poderiam enviar capturas de ecrã, sendo solicitado expressamente que retirassem qualquer conteúdo privado ou identificativo (caso isso não fosse feito pelo participante, os investigadores garantiriam a anonimização).

Disseminação

Com o objetivo de capitalizar a relatabilidade permitida pela divulgação rápida do questionário, este foi divulgado através de diversas plataformas, organizações e processos, destacando-se:

- Site MediaLab CIES_Iscte
- Redes Sociais MediaLab CIES_Iscte
- Redes Sociais do Polígrafo
- Jornal das 22h30 da SIC Notícias (comentário)
- Redes sociais dos investigadores do MediaLab CIES_Iscte
- *Influencers*
- Bola de neve

Iscte – Instituto Universitário de Lisboa · Av. Forças Armadas, 1649-026 Lisboa · +351 217 903 000 · geral@iscte-iul.pt

Figura 2: Capturas de ecrã de exemplos de disseminação do questionário. Fonte: Elaboração dos autores.

Resultados

Para perceber de que forma esta informação falsa - e os seus posteriores desmentidos - se propagaram nas redes sociais, realizámos uma análise a todas as referências públicas à expressão "Plano de Desconfinamento" num período de 24 horas, entre as 11 horas do dia 25, poucos minutos antes do primeiro tweet, e as 11h do dia seguinte. Nesse período foram publicados, segundo a nossa recolha, 480 tweets originais usando essa expressão (4219 se incluirmos retweets), 251 publicações de páginas de Facebook e 19 publicações de Instagram.

De notar, no entanto, que estes números poderão ser superiores, uma vez que muitas publicações foram apagadas a partir do momento em que os utilizadores perceberam que o conteúdo era falso e a própria rede Facebook (que inclui o Instagram) "despublicou" todos os conteúdos falsos a partir da tarde do dia 25, algumas horas depois do conteúdo falso ter surgido na redes sociais e de ter sido rapidamente desmentido. Curiosamente, esse conteúdo continua disponível no WhatsApp, o que estabelece bem a diferença entre uma rede aberta

(Facebook, Instagram ou Twitter), onde a plataforma pode eliminar conteúdos suspeitos e uma rede fechada e encriptada (como o WhatsApp), onde só os utilizadores podem fazê-lo.

Em termos de cronologia, o documento falso, que começou por ser distribuído através de WhatsApp, teve a sua aparição pública no Twitter através da partilha por vários jovens estudantes preocupados com o regresso às aulas. Daí parece ter estendido-se ao Facebook e ao Instagram. Uma análise dessas primeiras publicações sobre o assunto nas redes sociais revelam que o documento falso foi recebido com grande desconfiança desde muito cedo, bastante antes de surgir algum desmentido oficial ou alguma publicação sobre o tema dos meios de comunicação ou dos *fact-checkers*.

No Twitter, o primeiro tweet sobre o plano de desconfinamento foi publicado, sem foto, às 11h15 e, dos 20 primeiros tweets publicados cronologicamente sobre o tema, entre as 11h15 e as 12h21, 13 são de crença no documento, mas 7 já são de desconfiança ou mesmo desmentido. O primeiro tweet que lança essa dúvida surge logo às 12h01, no qual uma utilizadora diz "*parem d espalhar mentiras se eles já tivessem um plano d desconfinamento diziam oficialmente, não o espalhava em grupos d adolescentes.*"

Existem aliás vários tweets nesta primeira fase de propagação pública desta informação falsa que levantam este tipo de suspeitas. Inclusive, nestes primeiros momentos de dúvida, dois utilizadores mencionam expressamente a conta do Vost.pt, perguntando se a informação era credível. De notar o facto de estes utilizadores não terem recorrido aos media tradicionais, mas sim àquela associação de voluntários em situações de emergência[4].

O primeiro desmentido taxativo nesta rede é dado a título particular por uma jornalista da SIC Notícias, às 12h09, embora sem qualquer anexo ou informação adicional. O Vost.pt, por seu lado, correspondeu à chamada dos utilizadores e lançou o primeiro desmentido com fundamentação oficial às 12h11. O primeiro desmentido de um órgão de comunicação social surge apenas às 12h35, pelo Diário do Distrito, de Setúbal, logo seguido do Notícias ao Minuto, e o primeiro *fact-check* - do jornal Observador - é publicado no Twitter às 12h44. O primeiro tweet oficial, da conta do Governo, surge às 13h01. O último tweet com o plano falso é

[4] https://vost.pt/vost-portugal-quem-somos/

Iscte – Instituto Universitário de Lisboa · Av. Forças Armadas, 1649-026 Lisboa · +351 217 903 000 · geral@iscte-iul.pt

publicado às 12h45, poucos minutos depois de o desmentido ter começado a circular. A partir daí, não encontramos mais nenhum tweet que se tenha deixado enganar pela imagem forjada.

Quando olhamos para os dados do Twitter pelo lado do alcance, percebemos que o tweet do Vost.pt, o primeiro a desmentir oficialmente o documento, foi o mais partilhado, com mais de 1500 retweets. Seguem-se o desmentido do jornal Público e o da já referida jornalista da SIC Notícias. Embora tenha surgido um pouco mais tarde (às 13h01), o desmentido oficial do Governo também surge no topo das partilhas, com mais de 300 retweets.

No topo dos tweets mais partilhados e com mais alcance surgem apenas desmentidos. Nenhum dos tweets que reproduziram o plano falso aparece sequer próximo do alcance dos que o desmentem. Ou seja, no caso do Twitter não só a correção da informação errada apareceu rapidamente, como teve muito mais alcance do que a mentira que desconstruiu. De referir ainda que dois utilizadores (o primeiro às 12h17 e o segundo às 12h35) foram os primeiros a aceder aos metadados do documento falso e a partilhar a identidade do seu autor.

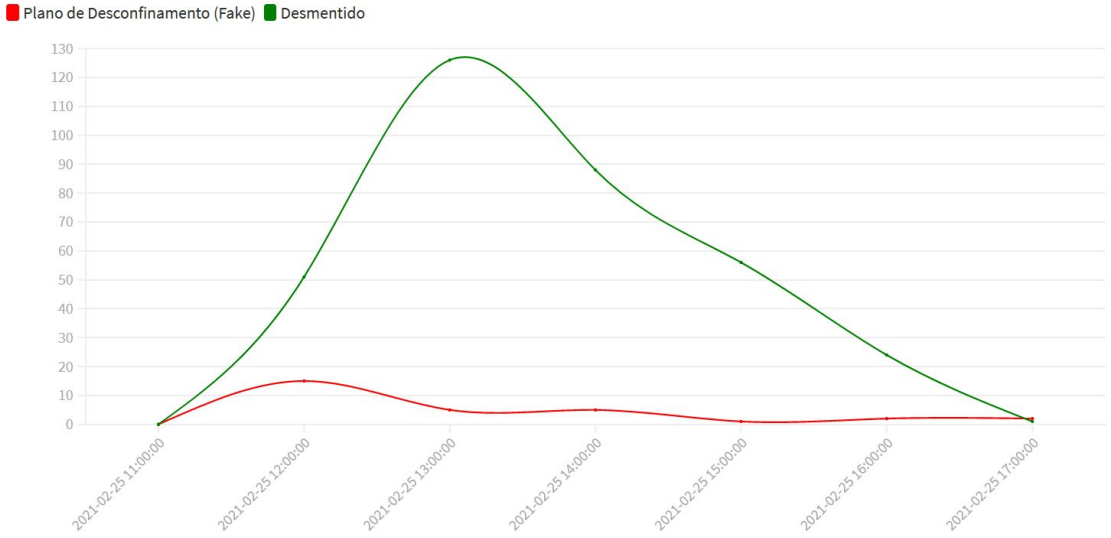

Figura 3: Número de publicações no Facebook sobre o falso plano de desconfinamento e o desmentido, ao longo do dia 25 de fevereiro. Elaboração dos autores.

No Facebook, as primeiras publicações com a informação falsa de um plano de desconfinamento apareceram às 12h05 (descontando, como já referido, a possibilidade de algumas publicações terem sido apagadas antes da nossa recolha, que foi feita ao final da

Iscte – Instituto Universitário de Lisboa · Av. Forças Armadas, 1649-026 Lisboa · +351 217 903 000 · geral@iscte-iul.pt

tarde do dia 25). As primeiras páginas a partilhar a informação falsa no Facebook foram páginas ligadas ao mundo local, incluindo algumas câmaras municipais: a página do jornal O Caminhense foi a primeira a divulgar, mas nos partilhadores iniciais estava também a página da Câmara Municipal de Castelo de Vide. O Notícias ao Minuto e o Diário do Distrito foram os dois primeiros a dar o desmentido nas suas páginas de Facebook, seguidos do Público, NiT e Renascença.

No Facebook, a última publicação que propaga o engano é também publicada às 12h45. A partir daí, todas as publicações vão no sentido de desmentir o conteúdo do falso plano de desconfinamento. De destacar igualmente a publicação da página oficial do Governo, que lançou o desmentido às 13h02, com uma imagem do documento com a palavra "falso" por cima, uma imagem que viria a ser amplamente partilhada nesta rede, como fica demonstrado na análise do alcance das publicações no Facebook durante estas 24 horas.

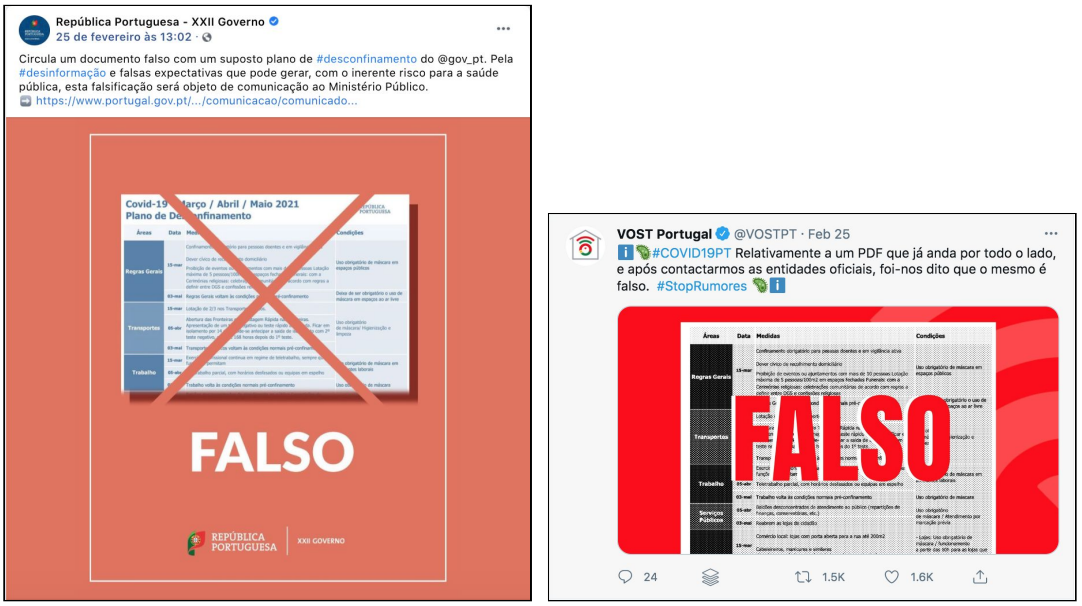

Figura 4: Publicações da página oficial do Governo no Facebook e do Vost.pt no Twitter. Estas foram as publicações com mais influência em cada uma das redes a partir do momento em que foram publicadas. Elaboração dos autores.

Essa publicação da página oficial do Governo no Facebook - lançada relativamente cedo e com uma mensagem incisiva - foi a que gerou mais interações - 2912, das quais 1985 foram partilhas. Seguiram-se as páginas de vários meios de comunicação social - Público, Notícias ao

Minuto, SIC Notícias e Jornal de Notícias - assim como a página do Serviço Nacional de Saúde, que também partilhou o alerta do Governo e conseguiu 600 interações.

Tal como no Twitter, as publicações que propagaram o conteúdo falso não estão nem perto do alcance conseguido pelos seus desmentidos. A título de exemplo, a publicação do jornal O Caminhense registou, até ser apagada, 58 interações, entre as quais 30 partilhas. Ao todo, nas 24 horas em análise foram publicados 251 conteúdos correspondentes à expressão "plano de desconfinamento", com um total de 22630 interações, quase todas em desmentidos.

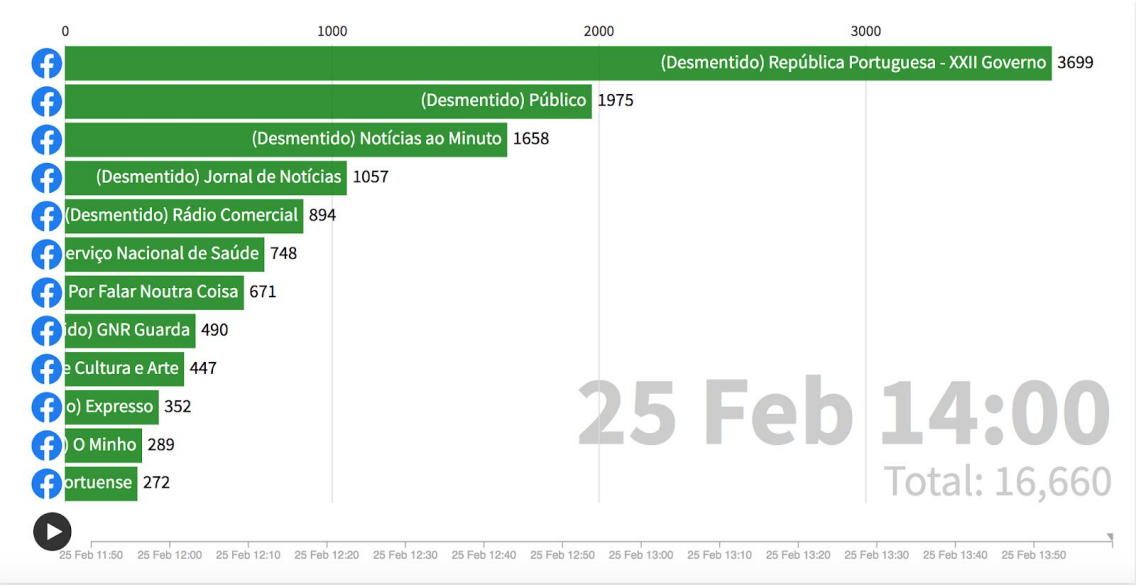

Figura 5: Interações totais em publicações de páginas de Facebook sobre o falso plano de desconfinamento entre as 11h e as 17h de dia 25 de fevereiro. Elaboração dos autores.[5]

No Instagram, as publicações que terão eventualmente propagado o plano falso foram apagadas - pelos utilizadores ou pelo próprio Facebook - antes que fosse possível realizar a recolha. Entre as que ficaram publicadas o destaque vai também para a publicação oficial do Governo, que surgiu às 13h02 e registou 17457 *likes* e 257 comentários, muito longe de qualquer outra publicação sobre o tema neste período de 24 horas.

[5] Em https://public.flourish.studio/visualisation/5422519/ está disponível uma versão animada deste gráfico, que permite visualizar ao longo do tempo a resposta dos desmentidos ao documento falso, assim como a relevância que nesse processo tiveram as respostas rápidas dos media e da página oficial do Governo.

Iscte – Instituto Universitário de Lisboa · Av. Forças Armadas, 1649-026 Lisboa · +351 217 903 000 · geral@iscte-iul.pt

Mas isso é o que dizem os dados obtidos diretamente das redes, pelo foi considerado relevante saber também o que dizem os cidadãos utilizadores de redes sobre o seu contacto com o conteúdo falso e os seus desmentidos. Para o saber lançámos um questionário breve sobre o assunto. No período temporal em que o questionário esteve disponível, foram recebidas 3350 respostas. Destas, 87% (n=2913) dos participantes indicaram que tinham recebido/ visto o conteúdo desinformativo.

O WhatsApp foi a plataforma cujo maior número de participantes indicou ter sido aquela através da qual receberam/ viram o conteúdo desinformativo pela primeira vez, representando 68,10% (n=1968) do total, entre os quais 52,3% (n=1512) indicou ter recebido/ visto o conteúdo desinformativo através de um grupo, e 15,8% (n=456) através de contacto individual.

Recorde-se que, em Portugal, numa fase inicial da pandemia provocada pela Covid-19, o WhatsApp se destacou como a plataforma através da qual conteúdo desinformativo circulava, com grande destaque para o formato áudio, tal como apontou o estudo então realizado pelo MediaLab_CIES Iscte.

O recurso ao WhatsApp como meio através do qual circula conteúdo desinformativo tem vindo a ganhar destaque. Tal deve-se ao número crescente de utilizadores e ao número de países onde está presente, à sua adoção como meio preferencial para comunicar, ao facto de as mensagem serem encriptadas (não sendo possível a sinalização e/ ou retirar conteúdo passível de ser desinformativo), a à ação mais ativa de outras plataformas, como Facebook e Twitter, no combate ao conteúdo desinformativo. O WhatsApp apresenta-se, assim, como meio alternativo para a circulação de desinformação.

Ainda relativamente à plataforma em que os participantes receberam/ viram conteúdo desinformativo pela primeira vez, a grande parte das restantes respostas dividiram-se entre o Facebook, opção indicada por 15% (n=434) dos participantes, o Instagram, indicado por 10,7% (n=308), e o Twitter, opção selecionada por 2,4% (n=69). Recorde-se que plataformas como o Facebook ou Twitter têm realizado diversas ações no combate à desinformação, seja através da sinalização de conteúdo como potencialmente desinformativo, seja através da sua remoção.

Iscte – Instituto Universitário de Lisboa · Av. Forças Armadas, 1649-026 Lisboa · +351 217 903 000 · geral@iscte-iul.pt

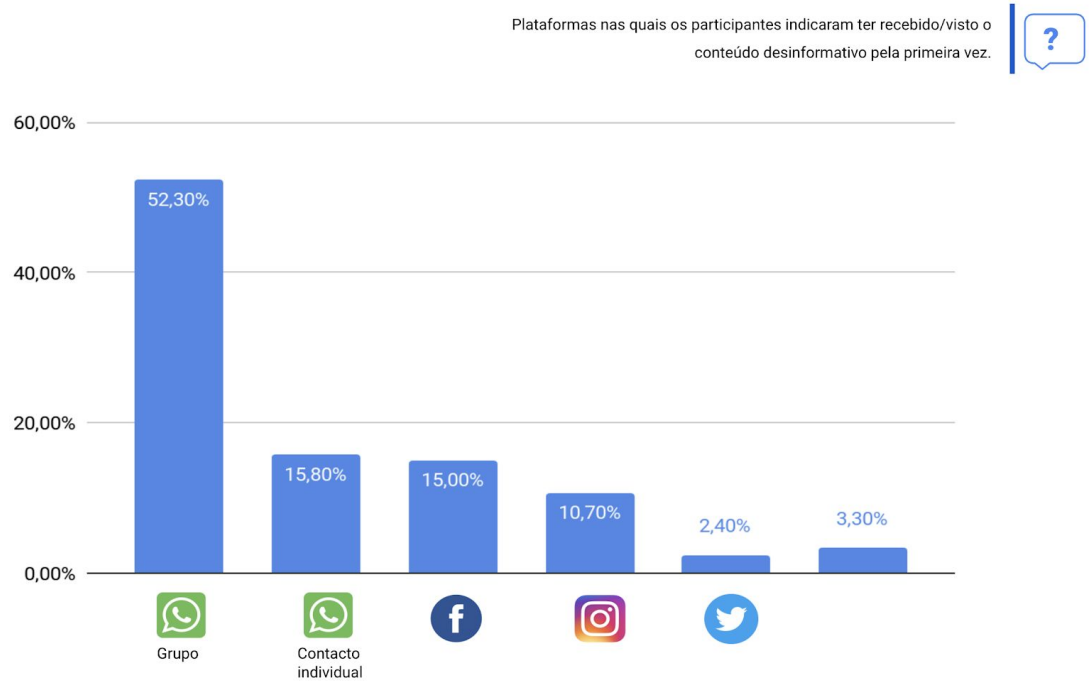

Figura 6: Plataformas nas quais os participantes indicaram ter recebido/ visto o conteúdo desinformativo pela primeira vez. Fonte: Elaboração dos autores.

Quanto à frequência com que os respondentes contactaram com o conteúdo, 42,4% (n=1237) indicou que apenas o recebeu/ viu uma vez, 27,1% (n=788) 2 vezes, 14,6% (n=425) 3 vezes, e 15,9% (n=463) mais de 3 vezes. De notar que estes dados não só apontam a circulação e distribuição do conteúdo, mas também o seu potencial viral (indicado pelos múltiplos contactos), o que é confirmado por mais de 57% terem recebido o conteúdo múltiplas vezes.

Iscte – Instituto Universitário de Lisboa · Av. Forças Armadas, 1649-026 Lisboa · +351 217 903 000 · geral@iscte-iul.pt

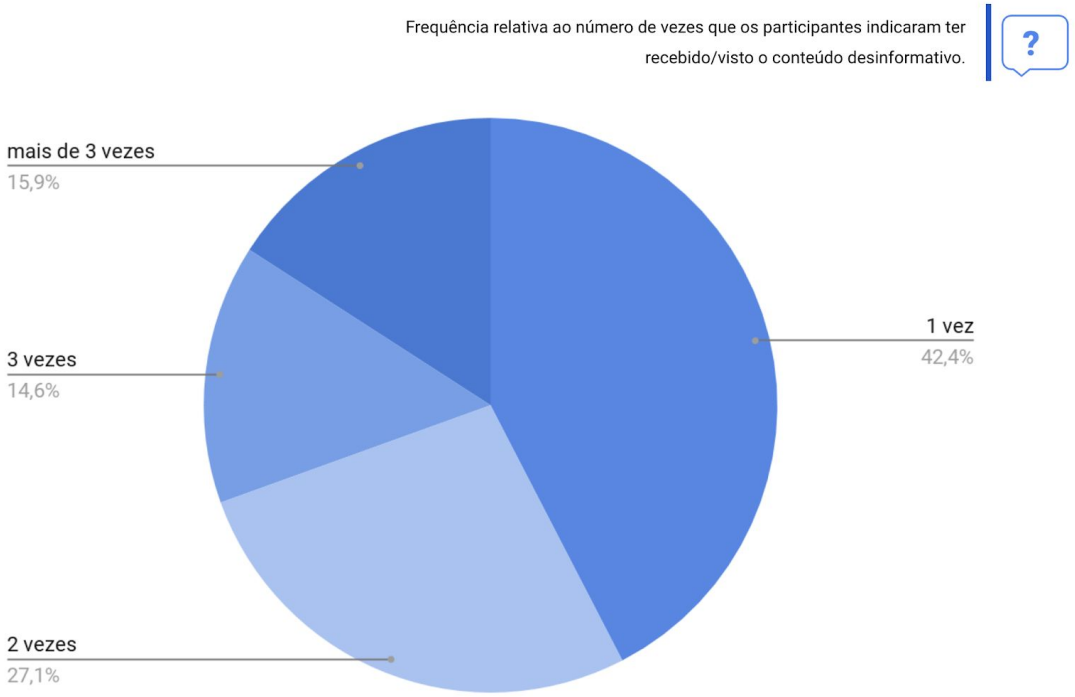

Figura 7: Frequência relativa ao número de vezes que os participantes indicaram ter recebido/ visto o conteúdo desinformativo. Fonte: Elaboração dos autores.

Entre aqueles participantes que indicaram ter recebido/ visto o conteúdo desinformativo **mais do que uma vez**, e que receberam/ viram a suposta "notícia" pela primeira vez no WhatsApp (n=1079), a segunda plataforma que indicaram ser mais comum continua a ser o WhatsApp (36,23%). A diferença reside em ter recebido/ visto inicialmente através de um grupo e nas vezes seguintes através de contacto individual, ou vice-versa. Entre aqueles que receberam/ viram a suposta "notícia" mais do que uma vez, e cuja primeira foi através do Whatsapp, a terceira plataforma mais comum foi o Facebook (32,80%)

Entre os 2913 participantes que indicaram que tinham recebido/ visto o conteúdo desinformativo, 95,7% (n=2787) respondeu afirmativamente a ter também recebido/ visto o desmentido. Apenas 4,3% (n=126) dos participantes que tinham recebido/ visto o conteúdo desinformativo, acabaria por, até ao momento em que respondeu ao questionário, não ter sido impactado pelo desmentido.

Iscte – Instituto Universitário de Lisboa · Av. Forças Armadas, 1649-026 Lisboa · +351 217 903 000 · geral@iscte-iul.pt

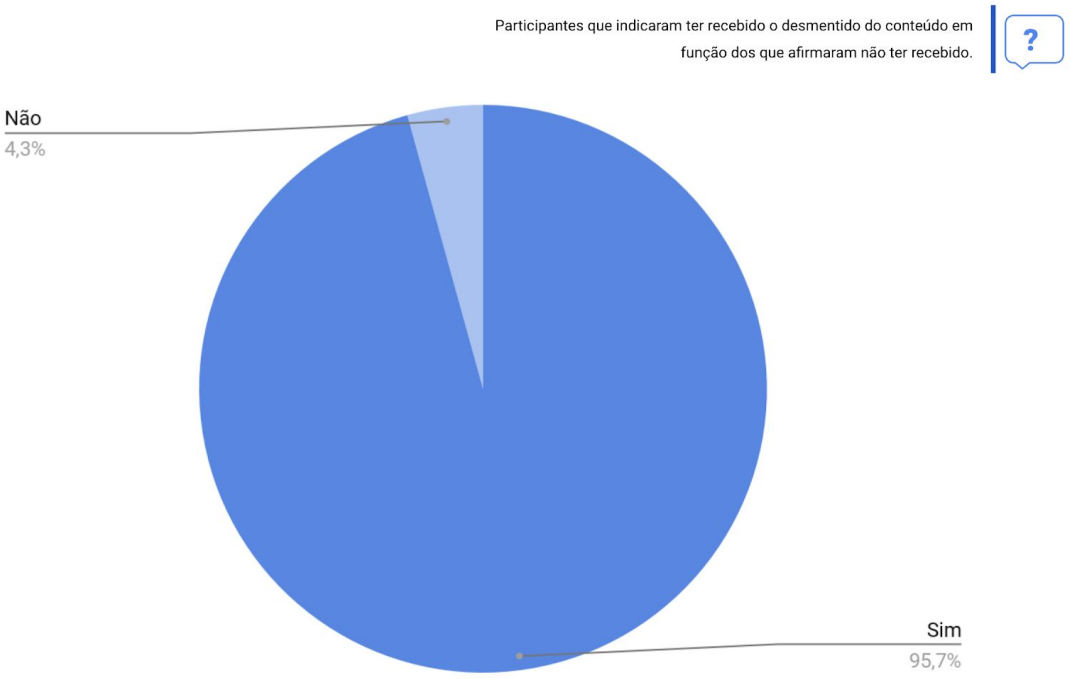

Figura 8: Participantes que indicaram ter recebido o desmentido do conteúdo em função dos que afirmaram não ter recebido. Fonte: Elaboração dos autores.

O WhatsApp foi de novo apontado como a plataforma mais comum (51,5%) através do qual receberam/ viram o desmentido, seguindo-se o Facebook (33,4%) e o Instagram (26,5%)[6]. No contexto do desmentido, variados Órgãos de Comunicação Social são diretamente indicados pelos participantes.

No que diz respeito ao tempo decorrido entre receber/ ver o conteúdo desinformativo e ter recebido/ visto o desmentido, a resposta mais comum entre os participantes foi "até 10 minutos" (29,9%; n=833), seguindo-se "entre 10 e 30 minutos" (26,7%; n=745), "mais de 60 minutos" (21,3%; n=593) e "entre 30 e 60 minutos" (17,6%; n=491). É particularmente relevante que **quase um terço dos respondentes acedeu ao desmentido menos de 10 minutos após receber a desinformação**, o que denota preocupação em confirmar a informação recebida. E, no espaço de 30 minutos, já se aproximava dos 60% os que tinham confirmado a informação falsa, sendo que ao fim de uma hora essa percentagem subiu para 74,2%.

[6] Pergunta de escolha múltipla.

Iscte – Instituto Universitário de Lisboa · Av. Forças Armadas, 1649-026 Lisboa · +351 217 903 000 · geral@iscte-iul.pt

A importância de identificação de conteúdo desinformativo, a sua sinalização e/ ou eliminação é fundamental para desacelerar a sua propagação. Neste contexto o [fact-checker Polígrafo] viria, após verificar a informação, a classificar o conteúdo como falso horas depois de este ter começado a circular.

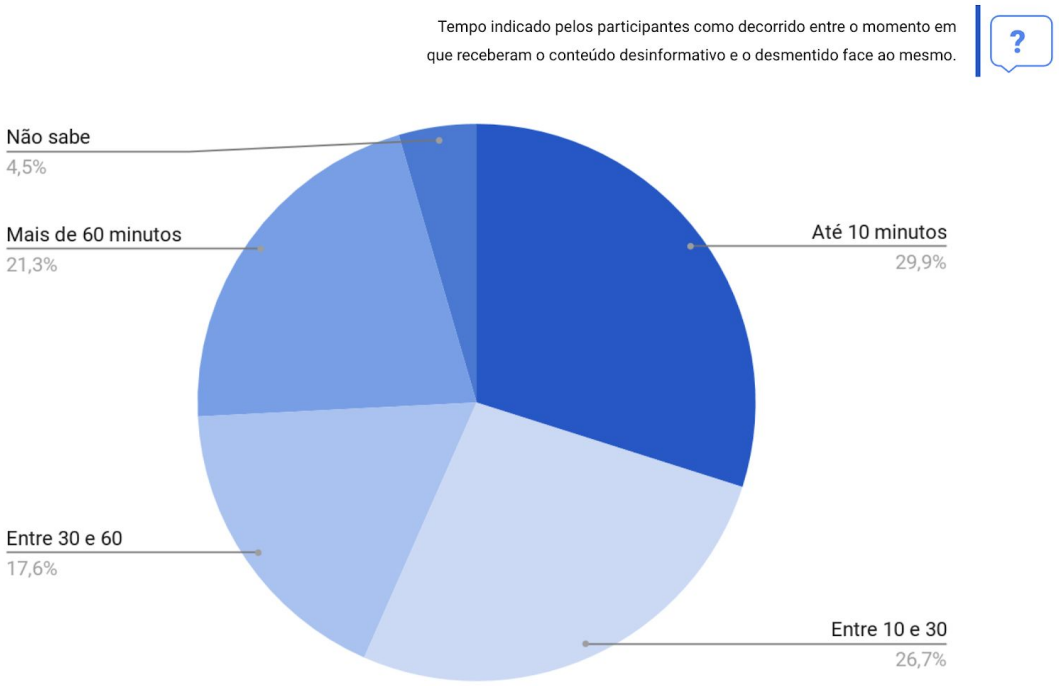

Figura 9: Tempo indicado pelos participantes como decorrido entre o momento em que receberam o conteúdo desinformativo e o seu desmentido. Fonte: Elaboração dos autores

Nota Conclusiva

O caso do "documento do desconfinamento" constitui um *case-study* por várias razões. Em primeiro lugar, porque se trata de um assunto que apela diretamente à totalidade da população, enquanto que a desinformação tende a ser, na maioria das vezes, centrada em temáticas que se direcionam para apenas uma parte (apoiantes de um partido, pessoas que partilham uma dada visão social, etc.) com o objetivo de criar conflitualidade mútua com outros grupos[7]. Em segundo lugar, porque a desinformação se dirigia diretamente ao Governo

7 https://medialab.iscte-iul.pt/social-media-disinformation-in-the-pre-electoral-period-in-portugal-no-prelo/

Iscte – Instituto Universitário de Lisboa · Av. Forças Armadas, 1649-026 Lisboa · +351 217 903 000 · geral@iscte-iul.pt

de Portugal, não apenas a um político ou grupo de indivíduos, portanto colocando a fasquia a atingir no alvo máximo - consequentemente com um elevado poder de resposta para desmentir a notícia.

Em terceiro lugar, e em termos de noticiabilidade, contrariava todas as notícias já publicadas sobre o mesmo assunto, logo tinha o potencial de desencadear um forte envolvimento jornalístico na análise e possível desmentido. Em quarto lugar, a questão da autoria do documento falso. Como veio a ser apurado, o autor do documento era também cronista no Observador, entidade jornalística que dispõe de um sistema de *fact-checking*, pelo que o interesse em desconstruir a desinformação detetada era prioritário para a salvaguarda da marca jornalística e de opinião. Simultaneamente, o facto de o Observador possuir uma audiência prévia interessada no *fact-checking* assegurava uma potencialidade de disseminação do desmentido muito grande.

Por último, a desinformação é tão mais facilmente desmontável quanto maior o acesso a conhecimento prévio do assunto por parte dos participantes: neste caso os potenciais destinatários da mensagem sobre o desconfinamento, a quem o documento causava espanto e interesse, mas também dúvida, uma vez que se relacionava com algo cujo contrário havia sido reafirmado publicamente várias vezes, pelo Governo e pelo Presidente da República. Tal facto criou condições para a busca individual e institucional da confirmação ou desmentido do documento, o que efetivamente aconteceu, como exposto na cronologia publicada nesta análise.

Para além de constituir um *case-study*, dificilmente repetível quer no alcance da desinformação quer no do desmentido, há várias pistas e conclusões a retirar da análise do sucedido.

> i) Como a comunicação em rede assenta na possibilidade de alterar o sentido da mensagem sempre que o emissor ou destinatário não concordem com ela, então a probabilidade de a desinformação surgir é sempre proporcional ao interesse que o tema desencadeia nos possíveis destinatários. Portanto, o fenómeno da desinformação é algo que se configura como uma variável expectável, quer no nosso

https://medialab.iscte-iul.pt/comunicacao-e-desinformacao/

quotidiano enquanto cidadãos, quer no dos políticos e jornalistas. Daí que a comunicação política tenha de estar permanentemente preparada para lidar com os conteúdos de desinformação, tal como o jornalismo.

ii) Observa-se uma rápida deslocação da desinformação do Facebook para o WhatsApp, um fenómeno já documentado há um ano, com a chegada da pandemia, quando a maioria dos portugueses contactou com mensagens desinformativas via grupos ou mensagens de WhatsApp[8].

iii) Por último, há a referir os aspetos relacionados com o desmentir da desinformação e o intervalo de tempo útil para o fazer. O desmentir da desinformação implica o uso de uma contranarrativa simples - "é falso"- , mas também uma triangulação entre o campo institucional, jornalístico e de vozes individuais com credibilidade pública. No caso em análise, o desmentido é promovido pelo alvo da desinformação, acompanhado por jornalistas em nome individual, órgãos de comunicação social e *fact-checkers* e, posteriormente, pelo reforço da mensagem por personalidades públicas, neste caso políticos.

A análise cronológica mostra-nos que os cidadãos, agindo individualmente, detetaram a falsidade do documento em primeiro lugar, mas embora possuindo poder simbólico em certos circuitos das redes sociais, tal não assegura a capacidade de criar uma contranarrativa facilmente aceite pela maioria dos participantes nas redes sociais. Esta primeira ação serve apenas para reforçar a dúvida sobre a veracidade do documento naqueles que já foram algo cépticos aquando da sua receção. A entrada em ação dos órgãos de comunicação social é fundamental para dar força à contranarrativa sobre a falsidade do documento, tendo-se seguido os *fact-checkers* e, depois, o desmentido oficial do Governo (tudo num espaço de poucas horas).

Por outro lado, a mesma análise cronológica sugere que a implantação da contranarrativa à falsidade da informação do "documento do desconfinamento" foi facilitada pela condição prévia de desconfiança de muitos destinatários, e que a ação do alvo (Governo) foi fundamental, ao confirmar a falsidade aos órgãos de comunicação social, mas tardou em

[8] https://medialab.iscte-iul.pt/informacao-e-desinformacao-sobre-o-coronavirus-em-portugal/

colocar essa contranarrativa numa dimensão oficial. A cronologia dos factos mostra, também, que o jornalismo tradicional foi mais rápido que os *fact-checkers* a criar contranarrativas e a difundi-las. No entanto, antes de jornalistas e *fact-checkers* ocuparem o espaço da contranarrativa, a presença de cidadãos com voz no espaço público do Twitter foi instrumental na criação de um ambiente propício à criação de vozes críticas e a uma dúvida metódica sobre a veracidade do "documento do desconfinamento".

Na comunicação em rede as narrativas desinformativas e as contranarrativas concorrem na viralidade pela atenção dos destinatários e estão dependentes da variável tempo. Daí que este *case-study* permita tirar conclusões que podem ajudar a entender futuras campanhas desinformativas e a forma de construir contranarrativas eficazes.

A análise da cronologia de eventos e as respostas ao questionário permitem concluir que a narrativa desinformativa levou cerca de uma hora a ganhar tração no WhatsApp, através de partilhas, maioritariamente ocorridas em grupos. Já os primeiros desmentidos públicos a ajudar à criação de uma contranarrativa ocorreram no Twitter e foram exteriores ao jornalismo, aos *fact-checkers* e ao alvo (Governo), tendo sido quase simultâneos ao período de tração da desinformação no WhatsApp - isto é, demoraram também uma hora.

A migração da contranarrativa (desmentido) do Twitter para o WhatsApp fez-se através de cidadãos ou diretamente para os grupos de onde tinha vindo a desinformação, ou através do Facebook. Os órgãos de comunicação entraram na produção da contranarrativa entre 15 a 30 minutos mais tarde do que os cidadãos individuais, mas deram a tração necessária à contranarrativa para esta contrariar a tendência, igualando a viralidade da desinformação nos grupos de WhatsApp e espalhando-se no Facebook. Por último, os *fact-checkers* chegaram à contranarrativa num intervalo entre 1h30 a 3 horas mais tarde, bem como o Governo, tendo ambos servido como reafirmadores da contranarrativa e fechando o ciclo de resposta.

Foi esta combinação de intervenientes que permitiu balizar, para referência futura, cerca de uma hora como o intervalo de tempo disponível para desmentir, criar uma contranarrativa e parar a propagação de uma mensagem falsa. Será esse o tempo necessário para que os processos de viralidade da contranarrativa se imponham, dado que a maioria das pessoas (60%) referiu terem decorrido entre 10 e 30 minutos entre a visualização da desinformação e o seu desmentido.

Iscte – Instituto Universitário de Lisboa · Av. Forças Armadas, 1649-026 Lisboa · +351 217 903 000 · geral@iscte-iul.pt

AGRADECIMENTOS

O MediaLab CIES_Iscte agradece a todos os cidadãos e entidades que ajudaram na divulgação do questionário e contribuíram para o estudo com o seu preenchimento. O MediaLab CIES_Iscte agradece também a todos os que nos enviaram imagens de onde tinham visto o conteúdo desinformativo e/ ou o posterior desmentido.

Iscte – Instituto Universitário de Lisboa · Av. Forças Armadas, 1649-026 Lisboa · +351 217 903 000 · geral@iscte-iul.pt