



**UNIVERSIDADE FEDERAL DO PARÁ  
INSTITUTO DE CIÊNCIAS SOCIAIS APLICADAS  
FACULDADE DE ARQUIVOLOGIA**

**JOCIVALDO PEREIRA TAVARES**

**ANÁLISE DE DADOS SOBRE POSTAGENS E DOCUMENTOS  
VEICULADOS EM SERVIÇOS DE REDES SOCIAIS ONLINE PARA  
INFORMAÇÃO SOBRE A PANDEMIA DE COVID-19**

Belém  
2021

**JOCIVALDO PEREIRA TAVARES**

**ANÁLISE DE DADOS SOBRE POSTAGENS E DOCUMENTOS  
VEICULADOS EM SERVIÇOS DE REDES SOCIAIS ONLINE PARA  
INFORMAÇÃO SOBRE A PANDEMIA DE COVID-19**

Trabalho de Conclusão de Curso, como requisito parcial para a obtenção do grau de Bacharel em Arquivologia do curso de Arquivologia ofertado pela Universidade Federal do Pará.

Orientador: Prof. Dr. Fernando de Assis Rodrigues

Belém  
2021

**Dados Internacionais de Catalogação na Publicação (CIP) de acordo com ISBD**  
**Sistema de Bibliotecas da Universidade Federal do Pará**  
Gerada automaticamente pelo módulo Ficat, mediante os dados fornecidos pelo(a) autor(a)

---

P436a Pereira Tavares, Jocivaldo.  
ANÁLISE DE DADOS SOBRE POSTAGENS E  
DOCUMENTOS VEICULADOS EM SERVIÇOS DE REDES  
SOCIAIS ONLINE PARA INFORMAÇÃO SOBRE A  
PANDEMIA DE COVID-19 / Jocivaldo Pereira Tavares. — 2021.  
32 f. : il. color.

Orientador(a): Prof. Dr. Fernando Rodrigues  
Trabalho de Conclusão de Curso (Graduação) - Universidade  
Federal do Pará, Instituto de Ciências Sociais Aplicadas, Faculdade  
de Arquivologia, Belém, 2021.

1. Serviços de Redes Sociais Online. 2. Documento. 3.  
Corpo de Bombeiros Militar. 4. COVID-19. 5. Arquivologia.  
I. Título.

CDD 029.753

---

## **JOCIVALDO PEREIRA TAVARES**

Trabalho de Conclusão de Curso, como requisito parcial para a obtenção do grau de Bacharel em Arquivologia do curso de Arquivologia ofertado pela Universidade Federal do Pará.

Orientador: Prof. Dr. Fernando de Assis Rodrigues

### **BANCA EXAMINADORA**

---

Prof. Dr. Fernando de Assis Rodrigues – Orientador  
Universidade Federal do Pará (UFPA)

---

Prof. Dr. Gilberto Gomes Cândido  
Universidade Federal do Pará (UFPA)

---

Prof. Dr. Roberto Lopes dos Santos Junior  
Universidade Federal do Pará (UFPA)

Belém, 19 de agosto de 2021.

## RESUMO

Os Serviços de Redes Sociais Online estão cada vez mais presentes como um dos locais que cidadãos se informam a respeito dos mais variados temas. Nesse sentido, a pandemia de COVID-19 traz consigo um reforço na análise do que foi veiculado nestes serviços, especialmente o papel das instituições do Estado na divulgação neste contexto. Portanto, o objetivo desta pesquisa é analisar as postagens em Serviços de Redes Sociais Online por parte de instituições governamentais relacionadas a pandemia de COVID-19, especialmente o caráter de atuação informativa destes órgãos e a tempestividade, com o propósito de identificar a relação entre as postagens e o suporte de documentos oficiais destes órgãos. Como procedimentos metodológicos, foram delimitadas as seguintes ações: i) realizar coleta de dados das mensagens destes órgãos, incluindo informações de qual Serviço de Redes Sociais Online foi coletado, a data de publicação da mensagem, o hiperlink da mensagem e se a mensagem possui vínculo para algum documento oficial que dê suporte a veracidade do conteúdo veiculado; ii) analisar as informações coletadas incluindo o cálculo de representatividade de mensagens com suporte de documentos oficiais, quais são Serviços de Redes Sociais Online que são mais utilizados e os períodos que as mensagens foram veiculadas no decorrer do ano durante o período de pandemia do COVID-19; iii) verificar quais são os termos de classificação mais utilizados nos Serviço de Redes Sociais Online durante a pandemia (onde foram considerados termos de classificação somente as *hashtags*), e; iv) realizar a análise dos documentos oficiais para compreender as características das fontes de informações oficiais que dão suporte a mensagem, quando o usuário é direcionado para os web sites destes órgãos. A amostra foi delimitada ao estudo das páginas oficiais dos Corpos de Bombeiros Militares dos estados do Pará, Ceará, São Paulo, Santa Catarina e Goiás nos Serviços de Redes Sociais Online Facebook, Instagram e Twitter, com a coleta de dados realizada entre os dias 5 de março de 2020 a 29 de maio de 2020. Os resultados apontam uma tempestividade na publicação de conteúdos nestes serviços nos primeiros dias de pandemia. Em um segundo momento, se estabilizou entre 0 a 5 postagens diárias. As publicações foram marcadas com termos classificatórios ligados à temática, além de informações para georreferenciamento. Percebeu-se um percentual baixo de publicações que estão ligadas a documentos oficiais que dão suporte às informações veiculadas. Agrava-se a esta situação a verificação que somente o Corpo de Bombeiros Militar do Pará adotou esta forma. Outro fator verificado é que a existência de uma conta institucional nos Serviços de Redes Sociais Online não garante que o órgão esteja utilizando. Destaca-se que o Serviço de Rede Social Online Instagram foi o serviço com maior veiculação de informações por parte dos Corpos de Bombeiros Militares; e com relação ao quantitativo de postagens dos Corpos de Bombeiros Militares nos Serviços de Redes Sociais Online, destacam-se as regiões de Goiás, Santa Catarina e Pará. Conclui-se que, em momentos de crise como uma pandemia, a atuação de um profissional de informação pode significar uma estratégia mais assertiva para o planejamento, a classificação dos conteúdos a serem veiculados, bem como oferecer meios para mitigar a disseminação de notícias falsas nos Serviços de Redes Sociais Online, especialmente ao estabelecer um fluxo informacional com maior granularidade ao cidadão, onde a publicação poderia ser o ponto de acesso para conteúdos produzidos por estes órgãos.

**Palavras-chave:** Serviços de Redes Sociais Online. Documento. Corpo de Bombeiros Militar. COVID-19. Arquivologia.

## ABSTRACT

Online Social Networking Services are increasingly present as one of the places where citizens get informed about the most varied topics. The COVID-19 pandemic brings a reinforcement in the analysis of what was published in these services and the role of State institutions in the dissemination in this context. Therefore, the objective of this research is to analyze the posts on Online Social Networking Services by government institutions related to the COVID-19 pandemic, especially the informative nature of these bodies and the timeliness, to identify the relationship between the posts and the support of official documents of these bodies. As methodological procedures, the following actions were delimited: i) perform data collection of the messages of these bodies, including information on which Online Social Networking Service was collected, the date of publication of the message, the message hyperlink and if the message has a link for any official document that supports the veracity of the content published; ii) analyze the information collected, including the calculation of representativeness of messages supported by official documents, which social networking services are most used, and periods in which messages were broadcast throughout the year during the COVID-19 pandemic period ; iii) check which are the most used classification terms in the Online Social Networking Service during the pandemic (where only the hashtags were considered classification terms), and; iv) carry out the analysis of official documents to understand the characteristics of the official information sources that support the message, when the user is directed to the websites of these bodies. The sample was delimited to the study of the official pages of the Military Fire Brigade in the states of Pará, Ceará, São Paulo, Santa Catarina, and Goiás in the Social Networking Services Online Facebook, Instagram, and Twitter, with data collected between from March 5th, 2020 to May 29th, 2020. The results show timeliness in the publication of content in these services in the first days of the pandemic. In a second moment, it stabilized between 0 to 5 daily posts. The publications were marked with classificatory terms related to the theme, as well as information for georeferencing. A low percentage of publications are linked to official documents that support the information provided. This situation is aggravated by the verification that only the Military Fire Department of Pará adopted this form. Another factor verified is that the existence of an institutional account in Online Social Networking Services does not guarantee that an agency is using it. It is noteworthy that the Instagram Online Social Network Service was the service with the greatest dissemination of information by the Military Fire Departments; and concerning the number of posts by the Military Fire Brigade in the Social Network Services Online, the regions of Goiás, Santa Catarina and Pará are highlighted. It is concluded that, in times of crisis like a pandemic, the performance of professional information can mean a more assertive strategy for planning, classifying the content to be broadcast, as well as offering ways to mitigate the dissemination of false news on Online Social Networking Services, especially by establishing a more granular information flow to the citizen, where the publication could be the access point for content produced by these bodies.

**Keywords:** Online Social Networks Services. Document. Military Fire Department. COVID-19. Archival Science.

## LISTA DE QUADROS E TABELAS

Tabela 1 - Informações sobre COVID-19 no Brasil no dia 22 de abril de 2021.	13
Tabela 2 - Informações sobre COVID-19 no Brasil no dia 22 de mês de abril 2021 (com resultados apenas dos estados pesquisados com maior número de contaminados).	14
Tabela 3 - Quantidade de Postagens coletadas, segmentadas em Corpos de Bombeiros Militares	20
Tabela 4 - Total de postagens que vinculam a mensagem a um documento, segmentadas por Corpos de Bombeiros Militares e por Serviços de Redes Sociais Online	20
Tabela 5 - Comparação entre total de postagens e postagens que vinculam a mensagem a um documento, segmentadas por Corpos de Bombeiros Militares e por Serviços de Redes Sociais Online	21
Tabela 6 - Serviços de Redes Sociais Online utilizados para as postagens, segmentadas por Corpos de Bombeiros Militares e por Serviços de Redes Sociais Online	22
Tabela 7 - Termos mais utilizados para classificação das postagens em Serviços de Redes Sociais Online, segmentadas por Serviços de Redes Sociais Online	25
Tabela 8 - Termos mais utilizados para classificação das postagens em Serviços de Redes Sociais Online, segmentadas por Corpos de Bombeiros Militar	26
Quadro 1 - Características dos documentos vinculados a postagens em Serviços de Redes Sociais Online, realizados pelo Corpo de Bombeiros Militar do Pará	27

## LISTA DE GRÁFICOS

Gráfico 1 - Total de postagens diárias em Serviços de Redes Sociais Online, segmentadas por Serviços de Redes Sociais Online 23

Gráfico 2 - Total de postagens diárias em Serviços de Redes Sociais Online, segmentadas por Corpos de Bombeiros Militar 24



## SUMÁRIO

<b>1 INTRODUÇÃO</b>	<b>9</b>
<b>2 O CONTEXTO DA PANDEMIA DE COVID-19</b>	<b>11</b>
2.1 Contexto de COVID-19 nas Regiões do Brasil	12
<b>3 SERVIÇOS DE REDES SOCIAIS ONLINE E A PANDEMIA DE COVID-19</b>	<b>13</b>
<b>4 O CORPO DE BOMBEIROS MILITAR</b>	<b>15</b>
<b>5 RESULTADOS E DISCUSSÃO</b>	<b>18</b>
5.1. Dados coletados	18
5.2. Análise dos dados das postagens	19
5.3 Termos de classificação utilizados nas postagens	23
5.4 Análise dos documentos oficiais	26
<b>6 CONSIDERAÇÕES FINAIS</b>	<b>27</b>
<b>REFERÊNCIAS</b>	<b>29</b>

## 1 INTRODUÇÃO

Com a evolução das Tecnologias de Informação e Comunicação dos últimos anos é possível observar que a demanda das informações que são produzidas e recebidas pelas pessoas, clientes, empresas, órgãos públicos e demais entidades da sociedade, estão sendo difundidas em alta velocidade e em abundância por compartilhamento de usuários das Redes Sociais Online.

As Redes Sociais Online (RSO) têm a sua importância para a sociedade, apesar de maximizar problemas já existentes, tais como: o *(cyber)bullying*, o *(cyber)stalking*, e a privacidade (BOYD, 2008; TEIXEIRA; MARCOS; MACHADO; CABRAL, 2018). Nesse contexto, nem tudo o que é mencionado e apresentado nas Redes Sociais Online são mensagens possíveis de verificação dos fatos. E por conta da pandemia de COVID-19, se torna potencialmente perigoso a divulgação de informações ou notícias falsas (também conhecido como *fake news*) a respeito deste tema, o que pode ser fator-chave na condição de saúde dos cidadãos.

O estudo sobre notícias falsas já faz parte de pesquisas da Arquivologia e da Ciência da Informação, onde pode-se considerar a aderência com o fenômeno da desinformação e da sua relação com o tema de pós-verdades (FURTADO; BELLUZZO, 2018). Nesse contexto, devido ao fluxo considerável de informações veiculadas nas Redes Sociais Online (RSO), deve-se considerar o papel destas áreas do conhecimento no processo de compreensão e de percepção do que é ou não é um processo de informação ao cidadão.

Os usuários dos Serviços de Redes Sociais Online podem se informar por conteúdos veiculados nestes serviços, especialmente quanto à situação de enfermidade, clicando em uma imagem, um vídeo ou um texto que contenham informações sobre COVID-19. Todavia, destaca-se a participação dos órgãos oficiais de Estado nos Serviços de Redes Sociais Online, seja ele vinculado à esfera estadual, municipal ou federal, pois as contas oficiais destas entidades nos Serviços de Redes Sociais Online, pois são entidades que possuem a credibilidade e a segurança sobre as informações.

Nesse processo de troca de mensagens e fluxo de informações veiculadas nos Serviços de Redes Sociais Online, a velocidade com que são publicadas as informações nem sempre apresentam janela de tempo adequada para a checagem sobre a veracidade do conteúdo da informação. É relevante destacar que, após publicada a mensagem, não há condições de controlar o compartilhamento destas informações, pois os Serviços de Redes Sociais Online são elaborados para facilitar não só o compartilhamento como o engajamento dos seus usuários aos conteúdos.

Para Sastre, Oliveira e Belda (2018), ainda é incipiente os estudos relacionados à complexidade do processo de tomada de decisão do usuário em compartilhar ou não uma informação, especialmente na identificação sobre se o conteúdo da mensagem é factual ou não. Contudo, deve-se pensar em um esforço para possibilitar meios para identificar tais mensagens nos Serviços de Redes Sociais Online e, nesse sentido, destaca-se o papel importante que os perfis oficiais das instituições governamentais têm nestes serviços, especialmente em momentos de uma crise de saúde global<sup>1</sup>, universo de pesquisa deste estudo.

Em um sentido jurídico, é interessante uma junção de esforços de coordenação de ações governamentais para combater as informações veiculadas nestes serviços, tais como ações do Congresso Brasileiro e outros entes da Federação, especialmente a mobilização no combate a notícias falsas, por meio de projetos de leis com o intuito de legislar sobre o tema e criar mecanismos de punição para eventuais abusos, incluindo neste universo o contexto da pandemia de COVID-19.

Portanto, o objetivo desta pesquisa é analisar as postagens em Serviços de Redes Sociais Online por parte de instituições governamentais relacionadas a pandemia de COVID-19, especialmente o caráter de atuação informativa destes órgãos e a tempestividade<sup>2</sup>, com o propósito de identificar a relação entre as postagens e o suporte de documentos oficiais destes órgãos.

Como procedimentos metodológicos, foram delimitadas as seguintes ações: i) realizar coleta de dados das mensagens destes órgãos, incluindo informações de qual Serviço de Redes Sociais Online foi coletado, a data de publicação da mensagem, o hiperlink da mensagem e se a mensagem possui vínculo para algum documento oficial que dê suporte a veracidade do conteúdo veiculado; ii) analisar as informações coletadas incluindo o cálculo de representatividade de mensagens com suporte de documentos oficiais, quais Serviços de Redes Sociais Online são mais utilizados e os períodos que as mensagens foram veiculadas no decorrer do ano durante o período de pandemia do COVID-19; iii) verificar quais são os termos de classificação mais utilizados nos Serviço de Redes Sociais Online durante a pandemia (onde foram considerados termos de classificação somente as *hashtags*), e; iv)

---

<sup>1</sup> A pesquisa apresentada tem aderência a iniciativas de análises qualitativas e quantitativas sobre informações da COVID-19 e seus desdobramentos, onde a junção de métodos das Ciências Sociais Aplicadas e das Ciências Exatas têm papel importante. *e.g.* Pesquisas de Mike Thelwall, disponível em: <http://www.scit.wlv.ac.uk/~cm1993/mycv.html>. Acesso em 19 ago. 2021.

<sup>2</sup> Termo utilizado no sentido de uma ação que ocorre no momento oportuno, ou exato. No caso, compreender o tempo que as ações informativas de órgãos públicos ocorrem, especialmente nos primeiros momentos de uma situação de crise.

realizar a análise dos documentos oficiais para compreender as características das fontes de informações oficiais que dão suporte a mensagem, quando o usuário é direcionado para os *web sites* destes órgãos.

A amostra foi delimitada ao estudo das páginas oficiais dos Corpos de Bombeiros Militares dos estados do Pará, Ceará, São Paulo, Santa Catarina e Goiás nos Serviços de Redes Sociais Online Facebook, Instagram e Twitter. O critério utilizado para a escolha destes estados foi estabelecido por se tratarem dos estados com maior índice de contaminação em sua região no momento da coleta de dados, entre os dias 5 de março de 2020 a 29 de maio de 2020. Já o critério da escolha dos Serviços de Redes Sociais Online foi estabelecido por se tratar dos principais serviços do tipo utilizados no Brasil até a data desta pesquisa (ALEXA, 2021).

Esta pesquisa está dividida nas seguintes seções: a segunda seção apresenta o contexto da pandemia de COVID-19 no Brasil e suas regiões geográficas, bem como a uma breve trajetória da pandemia; a terceira seção apresenta o contexto dos Serviços de Redes Sociais Online e o uso para compartilhamento de informações das instituições do Estado; a quarta seção apresenta informações sobre os Corpos de Bombeiros Militares analisados; a quinta seção, apresenta os resultados e a discussão e; a sexta seção apresenta as considerações finais.

## **2 O CONTEXTO DA PANDEMIA DE COVID-19**

A COVID-19 é uma epidemia que ganhou notoriedade a partir de dezembro de 2019 e é responsável pela síndrome respiratória aguda grave coronavírus tipo 2, denominada como SARS-CoV-2<sup>3</sup> (VILELAS, 2020). O vírus SARS refere-se a uma das formas graves das doenças respiratórias, que apresenta uma dificuldade de respiração dos pacientes infectados. Já a sigla CoV se refere à forma abreviada da palavra coronavírus e da família do vírus pelo qual a doença pertence; e o número 2 é utilizado devido à semelhança a outra espécie de coronavírus, o SARS-COV.

Seu início ocorreu na República Popular da China, na província de Hubei, em Wuhan que é uma cidade industrial e está entre as mais populosas cidades da China (JÚNIOR *et al.*, 2020). Posteriormente a doença foi disseminada para outros países causando uma pandemia mundial. A transmissão da COVID-19 acontece por meio de contato com gotículas contaminadas por vias respiratórias e aerossóis, além de contaminação por contato com fezes e superfícies com secreções (VILELAS, 2020).

---

<sup>3</sup> Acrônimo para o termo em inglês *Severe Acute Respiratory Syndrome - Corona Virus 2 (SARS-CoV-2)*.

A COVID-19 apresenta várias características em sua transmissão e seus sintomas se assemelham com a da gripe. Porém, apesar de apresentar febre, dores no corpo e na cabeça e tosse seca, com ou sem pneumonia, podem ser classificados como uma pneumonia branda ou leve, severos e críticos (JÚNIOR *et al.*, 2020). Por consequência da transmissão global, vários países foram afetados com a doença, devido ao fluxo constante de passagem de pessoas em um mundo globalizado e, por consequência disso, a transmissão do vírus não se limitou somente à República Popular da China.

Um caso notório foi o da Itália, onde o governo italiano decidiu, *a priori*, não realizar o contingenciamento de pessoas e comércio, o isolamento social e a quarentena<sup>4</sup> indicada pela OMS. Optaram por transmitir nos Serviços de Redes Sociais Online a campanha “Milano Non Si Ferma”, traduzido para o português “Milão não pára”. Com essa estratégia, o número de infectados aumentou consideravelmente na Itália. Com a propagação do vírus de forma acelerada no território italiano, a contaminação e óbitos superou a da República Popular da China e a média mundial do número de óbitos, à época (JÚNIOR *et al.*, 2020).

Em termos globais, em 12 de fevereiro de 2021 os casos globais da pandemia da COVID-19 são: 107.423.526 infectados e 2.3602.280 mortes (OMS, 2021; OPAS, 2021). No caso das regiões (OMS, 2021; OPAS, 2021): África - 2.703.899 infectados e 67.586 mortes; América - 47.814.602 infectados e 1.120.144 mortes; Europa - 36.294.484 casos e 805.071 mortes; Mediterrâneo Oriental - 5.951.021 casos e 138.834 mortes; Pacífico Ocidental - 1.516.916 casos e 26.804 mortes, e; Sudeste Asiático - 13.141.859 casos e 201.828 mortes.

## 2.1 Contexto de COVID-19 nas Regiões do Brasil

No Brasil, o primeiro caso confirmado de COVID-19 foi identificado na região sudeste, no dia 26 de fevereiro de 2020, sendo um paciente do sexo masculino da terceira idade, residente no estado de São Paulo que estava retornando de uma viagem à Itália (OLIVEIRA; DE CARVALHO; MIYASHITA; SILVA, 2020). A doença se espalhou rapidamente e em pouco tempo foi verificada a constatação que o vírus conseguiu atingir outras comunidades e outras cidades e, no dia 20 de março de 2020, foi declarada a crise sanitária nacional da COVID-19.

Tabela 1 - Informações sobre COVID-19 no Brasil no dia 22 de abril de 2021.

Região	População	Casos Novos	Casos Acumulados	Casos Acumulados 100mi	Óbitos Novos	Óbitos Acumulados	Óbitos Acumulados 100 mi

<sup>4</sup> Isolamento das pessoas suspeitas de infecção por 14 dias que é referente ao período de incubação do vírus.

Sudeste	88.371.433	17.107	5.236.315	5.925	914	173.558	196
Sul	29.975.984	51.61	2.721.414	9.079	286	57.627	192
Nordeste	57.071.654	14.502	3.256.316	5.706	401	79.550	139
Centro-Oeste	16.297.074	4.754	1.492.537	9.158	248	36.214	222
Norte	18.430.980	3.654	1.461.391	7.929	178	36.553	190
Totais	210.147.125	45.178	14.167.973	6.742	2.027	383.502	182

Fonte: BRASIL (2021).

Com uma população de 210.147.125 (BRASIL, 2021), em 22 de abril de 2021 o Brasil possuía 14.167.973 de casos acumulados e 383.502 mortes. Estas informações estão disponíveis no site oficial do Governo do Brasil, denominado COVID-19 no Brasil, onde se encontram informações por Regiões (ver Tabela 1).

Tabela 2 - Informações sobre COVID-19 no Brasil no dia 22 de mês de abril 2021 (com resultados apenas dos estados pesquisados com maior número de contaminados).

Região	População	Casos Novos	Casos Acumulados	Casos Acumulados 100mi	Óbitos Novos	Óbitos Acumulados	Óbitos Acumulados 100 mi
Sudeste - São Paulo	45.919.049	7267	2.793.750	6.084	183	90.810	198
Sul - Rio Grande do Sul	11.377.239	869	935.839	8.226	62	23.752	209
Nordeste - Bahia	14.873.064	2.160	873.832	5.875	113	17.687	119
Centro-Oeste - Goiás	7.018.534	1.486	533.788	7343	78	14.182	202
Norte - Pará	8.602.865	1.333	457.961	98	5.323	12.263	143
Totais	87.790.571	13.115	5.595.170	6.373	534	158.694	181

Fonte: BRASIL (2021).

Com dados coletados no mesmo dia, a Tabela 2 exhibe o quantitativo da população de cada Estado envolvido nesta pesquisa, incluindo a região que está inserida: Região Sudeste/São Paulo, Região Norte/Pará, Região Sul/Rio Grande do Sul, Região Nordeste/Bahia e Região Centro Oeste/Goiás. Na época da pesquisa, estes estados eram os com maior número de casos de contaminados confirmados de COVID-19 em sua região.

### 3 SERVIÇOS DE REDES SOCIAIS ONLINE E A PANDEMIA DE COVID-19

Castells (1999) afirma que após a Segunda Guerra Mundial, foram desenvolvidas as principais tecnologias eletrônicas, desde a criação do primeiro computador e do transistor até os satélites artificiais e as redes de computadores, fatos estes que compõem a Tecnologia da Informação (ALMEIDA, 2005). Nesta perspectiva, o termo rede está associado ao desenvolvimento ferramentas tecnológicas da Internet, trazendo para a sociedade uma nova forma de relação, comunicação e organização das atividades humanas, considerando o estudo das redes sociais mediada por computadores, que utilizam vários recursos, tais como: grupo de notícias (*mailing*), emails, fóruns, listas de discussão e os serviços *online* voltados a redes sociais (MACHADO; TIJIBOY, 2005).

As redes sociais já existiam antes da Internet (RECUERO, 2014), onde as pesquisas sobre a temática tem forte aderência às áreas do conhecimento de Sociologia e Antropologia. Consequentemente, tem ligação às metáforas de linguagem como tecidos e teias (sociais), devido ao entrelaçamento e de interconexão das relações humanas e coletivas. Vermelho, Velho, Bonkovoski e Pirola (2014) afirmam que as redes sociais crescem e evoluem com o uso de Tecnologias de Comunicação e Informação, devido à característica de possuir um forte poder de propagação da informação.

As Redes Sociais Online têm relação direta com um novo sistema de comunicação, mediado por Tecnologias de Comunicação e Informação (CASTELLS, 1999), globalizado e proporciona novas experiências pessoais de indivíduos na produção de produtos audiovisuais. Estas transformações estão interligadas às redes de computadores, que criam novos canais e comunicação, onde os primeiros Serviços de Redes Sociais Online surgiram nos anos de 2002 e 2003, respectivamente o Friendster e o MySpace. Para Rodrigues (2017), as Redes Sociais Online vêm com a proposta de estabelecer um ambiente informacional digital, por meio de serviços online, que aproxima os relacionamentos entre os indivíduos, transpondo barreiras de conexões globais de espaço e de tempo.

Todavia é importante enfatizar que as Redes Sociais Online exercem um poder que suscitam cuidados a respeito que é publicado por governos, instituições e celebridades, pois estes conteúdos são apresentados e utilizados para diversas atividades, tais como: educação, pesquisa, estudos, posicionamentos políticos, comércio e serviços (CARVALHO, 2016).

Diversas empresas oferecem serviços com o uso de Tecnologia de Informação e Comunicação para facilitar a comunicação entre seus participantes. Nesse sentido, os Serviços de Redes Sociais Online são desenvolvidos para

[...] auxiliarem os processos de comunicação e de inter-relacionamento de pessoas e de instituições participantes, elaboradas e mantidas por uma ou mais instituições, onde é disponibilizado acesso por meio de ferramentas em *web sites* ou por aplicativos e oferece acesso a parte dos dados armazenados de seus participantes para coleta por agentes externos (RODRIGUES; SANT'ANA, 2018, p. 23).

Entre os Serviços de Redes Sociais Online que se destacam estão contidos o Facebook, o Instagram e o Twitter, que se tornaram ferramentas de uso diário por muitas pessoas (LUZ NETO, 2017).

Neste contexto, é importante que órgãos vinculados ao combate à pandemia informem à população as melhores práticas de convivência social, para minimizar o problema trazido pela COVID-19. Todavia, verifica-se que a veiculação de notícias falsas

(conhecido também pelo termo em língua inglesa *fake news*) (RECUERO; SOARES, 2020) em Serviços de Redes Sociais Online (RSO) é um problema não só relacionado com a pandemia de COVID-19, mas também com outras interações sociais, tais como: política, comportamento, saúde, alimentação e lazer.

Na área da Saúde, as notícias falsas têm interferido no processo de vacinação, da alimentação e de tratamento de pacientes, onde são levados a acreditar nas informações veiculadas sobre procedimentos médicos que não possuem comprovação científica, ou consenso sobre eficácia comprovada por pesquisadores, além de comprometer o trabalho desenvolvido dos profissionais da área da saúde na prevenção de doenças (GOMES, 2020).

Contudo, este comportamento sobre a veiculação de notícias falsas não pode invalidar os benefícios que o uso de Serviços de Redes Sociais Online possuem (como possibilitar o contato com pessoas distantes) e, portanto, deve-se possuir mecanismos que passem confiança no uso destes serviços, especialmente no ato de pesquisar uma determinada informação, principalmente em momento de pandemia, onde há uma carência de informações de fontes confiáveis (YANG *et al.*, 2021).

Desse modo, criar mecanismos de combate às notícias falsas veiculadas nos Serviços de Redes Sociais Online perpassa pela legislação, principalmente as que são relacionadas ao acesso e compartilhamento à informação que, de acordo com Art. 5º da Constituição Federal (BRASIL, 1988, n. p.), inciso XXXIII, “[...] todos têm direito a receber dos órgãos públicos informações de seu interesse particular, ou de interesse coletivo em geral [...]”, complementado pela Lei nº 12.527/2011, Art. 4º, inciso I, onde “[...] considera-se informação: dados, processados ou não, que podem ser utilizados para a produção e transmissão de conhecimentos, contidos em qualquer meio, suporte ou formato” (BRASIL, 2011, n. p.).

#### **4 O CORPO DE BOMBEIROS MILITAR**

O Corpo de Bombeiros Militar mais antigo do Brasil é do estado do Rio de Janeiro, segundo o Decreto de D. Pedro II, Nº 1775 de 02 de julho de 1856 que regulamenta o serviço de Extinção de Incêndios. Em 1880, conquistou o *status* militar pelo Decreto Imperial nº. 7766 de 19 de julho de 1880, sua capacitação técnica tem origem do Corpo de Engenheiros do Exército Brasileiro, (BASTOS, 2016).

Atualmente os Corpos de Bombeiros Militares são regidos pela Constituição Federal, Capítulo III, como componente da Segurança Pública, segundo o Artigo 144. parágrafo V (BRASIL, 1988). Além do mais, segundo o parágrafo VI, a Polícia Militar e os Corpos de



Bombeiros, são forças auxiliares e reserva ao Exército Brasileiro que, segundo Francischelli (2019), contribui na melhoria dos serviços da Polícia Militar e dos Bombeiros Militar nos serviços ostensivos e da preservação da Ordem Pública - e estão subordinados aos Governadores dos Estados, Distrito Federal e dos Territórios (BRASIL, 1988).

O Corpo de Bombeiros do Estado de Goiás (CBMGO) surgiu devido aos incêndios ocorridos na capital, onde ficou em evidência o incêndio que aconteceu no Palácio do Governo no ano de 1957. Com esse sinistro, no ano seguinte de 1958 foi editada a Lei Nº 2400 que criava a Companhia de Bombeiros da Capital que ficava sediada nas dependências da Polícia Militar. Posteriormente a corporação de bombeiros tornou-se independente e autônoma com a criação da Constituição Estadual de 05 de outubro de 1989. Com essa lei, ficou instituído o Corpo de Bombeiros Militar do Estado de Goiás como componente da Segurança Pública. Seu Comando Geral fica localizado desde o ano 2000, na Sede da Secretaria de Segurança Pública, situado na avenida Anhanguera, nº 7364, no setor Aeroviário (CORPO DE BOMBEIROS MILITAR DO ESTADO DE GOIÁS, 2021).

O Corpo de Bombeiros de Goiás, veicula suas informações ao público em geral por meio do site oficial (<https://www.bombeiros.go.gov.br>) e nos Serviços de Redes Sociais Online Facebook (<https://www.facebook.com/cbmgo>), Instagram (<https://www.instagram.com/bombeiomilitares>) e Twitter (<https://twitter.com/cbmgo>) (CORPO DE BOMBEIROS MILITAR DO ESTADO DE GOIÁS, 2021 ).

Já o Corpo de Bombeiros do Estado do Ceará (CBMCE) foi denominado inicialmente de Pelotão de Bombeiros. Foi criado como Instituição no dia 08 de agosto de 1925, pela Lei Nº 2253, pelo Desembargador José Moreira da Rocha, Governador do Estado à época. Inicialmente, combatia os incêndios na cidade de Fortaleza e passou a ser chamado em definitivo de Corpo de Bombeiros da Segurança Pública do Estado no ano de 1934. A sua sede, denominada Comando de Bombeiros da Capital (CBC) fica localizada na Rua Otto Alencar, nº 2015, Jacarecanga, Fortaleza (CORPO DE BOMBEIROS MILITAR DO CEARÁ, 2009).

As informações do Corpo de Bombeiros do estado do Ceará podem ser encontradas em seu site oficial (<https://www.bombeiros.ce.gov.br/institucional>) e nos Serviços de Redes Sociais Online Facebook (<https://www.facebook.com/CBMCE>), Instagram (<https://www.instagram.com/cbm.ce>) e Twitter ([https://twitter.com/cbm\\_ce](https://twitter.com/cbm_ce)) (CORPO DE BOMBEIROS MILITAR DO CEARÁ, 2009).

O Corpo de Bombeiros Militar do Estado do Pará (CBMPA) foi criado por uma Portaria Provincial no dia 24 de novembro de 1882, onde inicialmente era interligada com a Companhia da Polícia Militar. Posteriormente, com a promulgação da Constituição Estadual de 05 de outubro de 1989, se emancipa e obtém autonomia com um novo regime jurídico, passando a subordinar-se diretamente ao Governo do Estado do Pará e passou a se chamar Corpo de Bombeiros Militar do Pará. Na nova Constituição Estadual foi unificado o Comando do CBMPA com a Coordenadoria Estadual de Defesa Civil. Atualmente sua sede do Quartel de Comando Geral fica localizada na cidade de Belém, na Avenida Júlio César, nº 3000, no bairro de Val-de-Caes (CORPO DE BOMBEIROS MILITAR DO PARÁ E COORDENADORIA ESTADUAL DE DEFESA CIVIL, 2021)

O Corpo de Bombeiros Militar do Pará, divulga suas informações em seu site oficial (<https://www.bombeiros.pa.gov.br>) e nos Serviços de Redes Sociais Online Facebook (<https://www.facebook.com/cbmPARA>), Instagram (<https://www.instagram.com/cbmpa>) e Twitter (<https://twitter.com/CBMPA>) (CORPO DE BOMBEIROS MILITAR DO PARÁ E COORDENADORIA ESTADUAL DE DEFESA CIVIL, 2021).

No Estado de São Paulo, os serviços de bombeiros eram limitados, pois ainda eram executados por policiais militares. Somente em 10 de março de 1880 foi estabelecido pela Assembléia Legislativa provençal a Lei nº 6 que deu autorização ao governo provincial de São Paulo de criar uma seção de bombeiros que ficaria anexa à Companhia de Urbanos da Capital. Com isso, os bombeiros poderiam aumentar seu efetivo que trabalham exclusivamente para combater incêndios e adquirir maquinários próprios para os serviços específicos de combate a incêndios. Então, pela primeira vez, o Estado de São Paulo teria um efetivo que trabalha especificamente nos serviços de bombeiros. O endereço atual do Comando do Corpo de Bombeiros de São Paulo fica situado na Praça Clóvis Bevilácqua, nº 421, Centro (CORPO DE BOMBEIROS SÃO PAULO, 2021).

As informações dos serviços do Corpo de Bombeiros do Estado de São Paulo são divulgadas no site oficial (<http://www.corpodebombeiros.sp.gov.br>) e nos Serviços de Redes Sociais Online Facebook (<https://www.facebook.com/corpodebombeirosdapmesp>), Instagram (<https://www.instagram.com/corpodebombeirosdapmesp>) e Twitter (<https://twitter.com/BombeirosPMESP>) (CORPO DE BOMBEIROS SÃO PAULO, 2021).

A criação do Corpo de Bombeiros de Santa Catarina (CBMSC) se deu por uma repercussão da imprensa da época, pelo clamor do povo e pelo pedido de empresários que viam seus comércios em perigo pela situação da ausência deste serviço essencial. Este fato

aconteceu no ano de 1919, quando um incêndio aconteceu na esquina da rua dos Trajano com Conselheiro Mafra, danificando prédios e comércios da capital. Um fator chave foi que, no momento do incêndio, estava sendo celebrado um culto religioso da programação da Semana Santa e isso causou comoção e insatisfação da população. Por esses motivos, o governador do Estado de Santa Catarina, Hercílio Luz, assinou a Lei em 16 de setembro de 1919, de nº. 1288, que criava a Seção de Bombeiros da Força Pública. Atualmente, a sede do Corpo de Bombeiros de Santa Catarina fica no Quartel do Comando Geral, Rua Almirante Lamego, nº 381, Centro. (CORPO DE BOMBEIROS MILITAR SANTA CATARINA, 2021).

Os contatos e as informações acerca dos serviços bombeirísticos de Santa Catarina são divulgados no site oficial (<https://www.cbm.sc.gov.br/>). Também são informadas pelos Serviços de Redes Sociais Online Facebook (<https://www.facebook.com/cbmscoficial>), Instagram (<https://www.instagram.com/cbmscoficial/>) e Twitter (<https://twitter.com/cbmscoficial>) (CORPO DE BOMBEIROS MILITAR SANTA CATARINA, 2021).

## **5 RESULTADOS E DISCUSSÃO**

Os resultados estão divididos conforme os critérios estabelecidos nos procedimentos metodológicos. Na primeira parte são apresentados os dados coletados. A segunda parte apresenta a) o cálculo de representatividade de mensagens com suporte de documentos oficiais, b) quais são os Serviços de Redes sociais Online mais utilizados, e c) períodos que as mensagens foram veiculadas no decorrer do ano durante o período de pandemia da COVID-19. A terceira parte explicita quais são os termos de classificação de conteúdo mais utilizados nos Serviço de Redes Sociais Online durante a pandemia, onde foram considerados termos relevantes apenas as *hashtags*. A quarta parte detalha a análise dos documentos oficiais para compreender as características das fontes de informações oficiais que dão suporte às mensagens veiculadas.

### **5.1. Dados coletados**

Foram analisadas postagens dos Corpos de Bombeiros Militares publicadas entre os dias 5 de março de 2020 e 29 de maio de 2020, nos Serviços de Redes Sociais Online Facebook, Twitter e Instagram. A escolha período é justificada pelo escopo da pesquisa, onde o enfoque foi dado as primeiras iniciativas informativas dos órgãos no primeiro estágio da pandemia. No total, foram coletadas um total de 396 postagens, onde foram coletadas as seguintes informações: a Sigla do Corpo de Bombeiros Militar, o Nome do Serviço de Rede

Social Online que foi publicada a postagem, a Data da Publicação, a Mensagem Textual da Postagem, o *Hyperlink* da postagem veiculada no Serviço de Rede Social Online e, caso a postagem veiculada no Serviço de Rede Social Online apresentasse um *Hyperlink* para um documento oficial do Corpo de Bombeiros Militar, o *Hyperlink* do documento. Optou-se por não descartar nenhuma postagem.

Tabela 3 - Quantidade de Postagens coletadas, segmentadas em Corpos de Bombeiros Militares

<b>Sigla</b>	<b>Total</b>	<b>Total (em %)</b>
CBMGO	135	34,09%
CBMSC	114	28,79%
CBMPA	83	20,96%
CBMPMESP	35	8,84%
CBMCE	29	7,32%
<b>Total</b>	<b>396</b>	<b>100,00%</b>

Fonte: Autor.

A Tabela 3 apresenta a quantidade de postagens coletadas, segmentadas em Corpos de Bombeiros Militares e Serviços de Redes Sociais Online, ordenada pelo Corpo de Bombeiros Militar que mais apresentou postagens sobre a COVID-19. O CBMGO foi o órgão com maior número de postagens, com um total de 135, representando um total de 34,09% do total de postagens coletadas. Em seguida o CBMSC, com um total de 114 postagens (28,79% do total de postagens). O terceiro colocado foi o CBMPA, com um total de 83, 20,96% do total de postagens. O quarto colocado foi o CBMPMESP com 35 postagens (8,84% do total de postagens) e, em último, o CBMCE com 29 postagens (7,32% do total de postagens).

Nota-se que não há relação direta entre a quantidade de postagens e os números de infectados ou de óbitos publicados pelos órgãos oficiais em cada estado analisado. Também destaca-se que a população de cada estado não interfere na quantidade de ações informativas dos Corpos de Bombeiros Militares.

## 5.2. Análise dos dados das postagens

A Tabela 4 apresenta o total de postagens que vinculam a mensagem a um documento, segmentadas por Corpos de Bombeiros Militares e por Serviços de Redes Sociais Online.

Tabela 4 - Total de postagens que vinculam a mensagem a um documento, segmentadas por Corpos de Bombeiros Militares e por Serviços de Redes Sociais Online

<b>Sigla</b>	<b>Facebook</b>	<b>Instagram</b>	<b>Twitter</b>	<b>Total</b>	<b>Facebook (em %)</b>	<b>Instagram (em %)</b>	<b>Twitter (em %)</b>	<b>Total (em %)</b>
--------------	-----------------	------------------	----------------	--------------	------------------------	-------------------------	-----------------------	---------------------

CBMPA	10	0	6	<b>16</b>	83,33%	0,00%	85,71%	<b>80,00%</b>
CBMPMESP	0	0	0	<b>0</b>	0,00%	0,00%	0,00%	<b>0,00%</b>
CBMGO	0	1*	0	<b>1*</b>	0,00%	100,00%*	0,00%	<b>5,00%*</b>
CBMCE	0	0	0	<b>0</b>	0,00%	0,00%	0,00%	<b>0,00%</b>
CBMSC	2**	0	1**	<b>3**</b>	16,67%**	0,00%	14,29%**	<b>15,00%**</b>
Total	<b>12</b>	<b>1</b>	<b>7</b>	<b>20</b>	<b>60,00%</b>	<b>5,00%</b>	<b>35,00%</b>	<b>100,00%</b>

\* Vincula a postagem a um *web* site para doação de cestas básicas e produtos de limpeza. Nota: O domínio se encontrava fora do ar no momento da coleta de dados desta pesquisa.

\*\* Das 3 postagens: 1 postagem está vinculada a um *hyperlink* que direciona o cidadão para entrar em contato com profissionais do Corpo de Bombeiros Militar para tirar dúvidas sobre a COVID-19, via mensageiro instantâneo WhatsApp, e 2 postagens estão vinculadas a um *hyperlink* que direciona o cidadão para página principal do website do Corpo de Bombeiros Militar.

Fonte: Autor.

A partir dos resultados obtidos, é possível indicar que uma baixa quantidade de postagens vincula o conteúdo com algum tipo de documento oficial, apenas 20 postagens. Das postagens, descartou-se 4 postagens por se tratarem de vínculos para *web* sites que direcionam o cidadão para outras plataformas, conforme as notas da Tabela 4. Ao final, verificou-se que apenas o CBMPA vinculou suas postagens com documentos oficiais, onde suas particularidades serão explicitadas nesta pesquisa na seção 5.4.

Portanto, o percentual de representatividade deste tipo de postagem vinculada é muito baixa (5,05% do total, sendo 4,04% do total direcionada para *web* sites dos órgãos), quando comparada com o total de postagens analisadas nesta pesquisa (ver Tabela 5).

Tabela 5 - Comparação entre total de postagens e postagens que vinculam a mensagem a um documento, segmentadas por Corpos de Bombeiros Militares e por Serviços de Redes Sociais Online

Sigla	Percentual de postagens com <i>hyperlink</i> , comparada com o total de postagens			
	Facebook	Instagram	Twitter	Total
CBMPA	2,53%	0,00%	1,52%	<b>4,04%</b>
CBMPMESP	0,00%	0,00%	0,00%	<b>0,00%</b>
CBMGO	0,00%	0,25% <sup>1</sup>	0,00%	<b>0,25%</b>
CBMCE	0,00%	0,00%	0,00%	<b>0,00%</b>
CBMSC	0,51%	0,00%	0,25%	<b>0,76%</b>
<b>Total</b>	<b>3,03%</b>	<b>0,25%</b>	<b>1,77%</b>	<b>5,05%</b>

Fonte: Autor.

Com relação aos Serviços de Redes Sociais Online utilizados para as postagens, os Corpos de Bombeiros Militares utilizaram o Instagram como Serviço de Rede Social Online primário para comunicação com os cidadãos (ver Tabela 6), *locus* de publicação de 53,79% das postagens analisadas. Também é relevante destacar que o Instagram foi o Serviço de Rede Social Online adotado por boa parte das interações dos Corpos de Bombeiros Militares de Goiás e de Ceará, respectivamente representando 75,56% e 68,97% das postagens (valores destacados com o grifo verde na Tabela 6).

Tabela 6 - Serviços de Redes Sociais Online utilizados para as postagens, segmentadas por Corpos de Bombeiros Militares e por Serviços de Redes Sociais Online

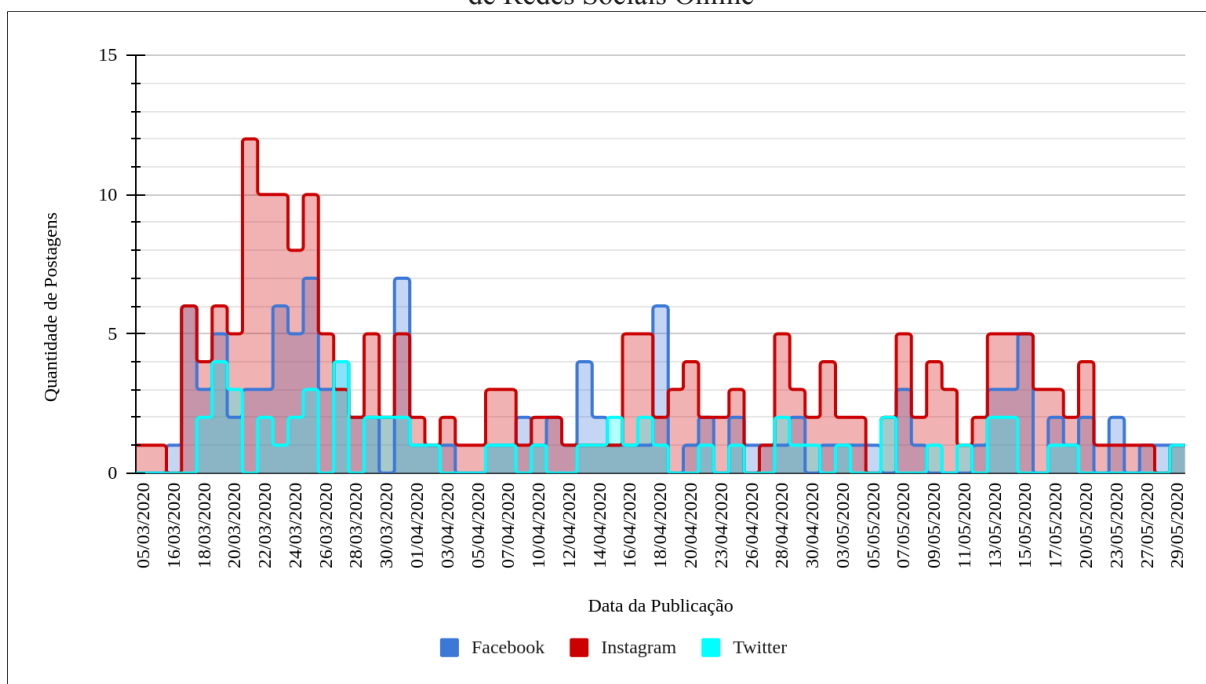
Serviço de Rede Social Online	CBM GO	CBM SC	CBM PA	CBM PMESP	CBM CE	Total	CBM GO (em %)	CBM SC (em %)	CBM PA (em %)	CBM PMESP (em %)	CBM CE (em %)	Total (em %)
Instagram	102	41	33	17	20	213	75,56%	35,96%	39,76%	48,57%	68,97%	53,79%
Facebook	24	41	33	18	9	125	17,78%	35,96%	39,76%	51,43%	31,03%	31,57%
Twitter	9	32	17	0	0	58	6,67%	28,07%	20,48%	0,00%	0,00%	14,65%
<b>Total</b>	<b>135</b>	<b>114</b>	<b>83</b>	<b>35</b>	<b>29</b>	<b>396</b>	<b>34,09%</b>	<b>28,79%</b>	<b>20,96%</b>	<b>8,84%</b>	<b>7,32%</b>	<b>100,00%</b>

Fonte: Autor.

Outros fatores relevantes a serem ponderados são a baixa incidência de postagens no Serviço de Rede Social Online Twitter (14,65%) e a ausência de postagens neste serviço pelos Corpos de Bombeiros Militares de São Paulo e Ceará (valores destacados na Tabela 6 com o grifo vermelho). O Corpo de Bombeiro Militar de Santa Catarina apresentou equilíbrio de publicações nos 3 Serviços de Redes Sociais Online analisados: 35,96% das postagens no Instagram e no Facebook (respectivamente) e 28,07% das postagens no Twitter. O Corpo de Bombeiro Militar do Pará possui uma taxa aproximada de 1 postagem no Twitter para 2 postagens no Instagram e no Facebook.

Considerando a questão de tempestividade nas postagens sobre COVID-19 pelos CBM, o Gráfico 1 apresenta total de postagens diárias em Serviços de Redes Sociais Online, segmentadas por Serviços de Redes Sociais Online. No intervalo de coleta de dados desta pesquisa, foi identificada postagens de ao menos uma publicação por parte dos Corpos de Bombeiros Militares nos Serviços de Redes Sociais Online em 69 dias, sendo que a primeira postagem foi realizada no dia 05 de março de 2020.

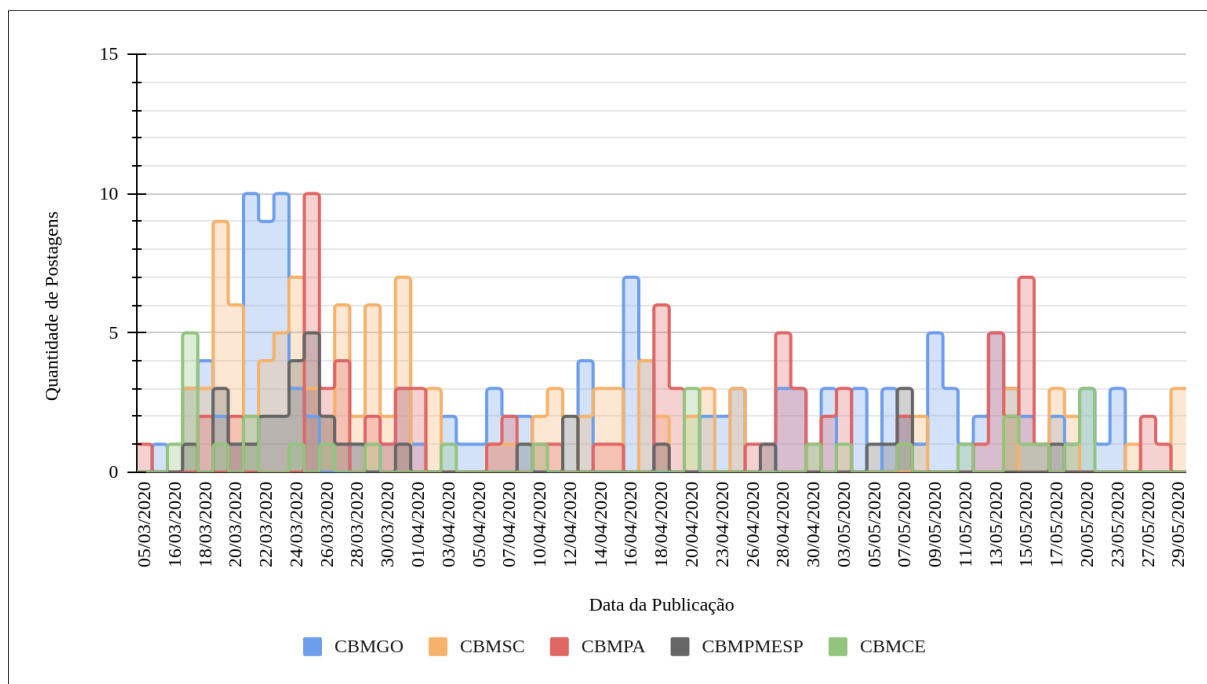
Gráfico 1 - Total de postagens diárias em Serviços de Redes Sociais Online, segmentadas por Serviços de Redes Sociais Online



Fonte: Autor.

Verificou-se também uma tempestividade por parte dos CBM no início da pandemia, ao veicular mensagens sobre a COVID-19 nestes serviços, onde o Serviço de Rede Social Online Instagram apresentou um pico de postagens sobre o tema em 21 de março de 2020. Também é perceptível uma elevação da quantidade de publicações entre os dias 17 de março de 2020 e 21 de março de 2020. Após este período ocorreu uma diminuição na taxa de publicação, estabilizando-se entre 0 a 6 postagens diárias.

Gráfico 2 - Total de postagens diárias em Serviços de Redes Sociais Online, segmentadas por Corpos de Bombeiros Militar



Fonte: Autor.

Com relação às publicações realizadas por cada CBM, o Gráfico 2 apresenta o total de postagens diárias em Serviços de Redes Sociais Online, segmentadas por Corpos de Bombeiros Militares. Verifica-se que o pico de postagens tem relação direta com a atuação dos Corpos de Bombeiros Militares dos estados de Santa Catarina, Goiás e Pará; além do Corpo de Bombeiros Militar do estado de São Paulo, este com menor intensidade. Com relação à atuação dos Corpos de Bombeiros Militares em outros períodos, há uma boa distribuição, não permitindo verificar algum tipo de preponderância de postagens por parte de algum dos Corpos de Bombeiros Militares analisados.

É importante enfatizar que se optou por não analisar as postagens com vínculos a documentação oficial, de forma análoga às supramencionadas, devido à baixa incidência.

### 5.3 Termos de classificação utilizados nas postagens

Para realizar a análise dos termos de classificação das postagens, optou-se por não realizar o tratamento de erros ortográficos (*e.g.* #goais (*sic*) para #goiás); equivalências de gênero ou grau; tratamento de variantes do termo, e; uso de caracteres especiais que diferem dois termos aparentemente iguais por se tratarem de caracteres com códigos diferentes para o padrão UTF-8 (adotado na coleta de dados). Também optou-se por analisar somente os termos no formato de hashtags (palavras com o uso do símbolo # no prefixo), já que se trata



da principal estratégia dos Serviços de Redes Sociais Online de categorização por folksonomia<sup>5</sup>.

A pesquisa identificou 170 termos, sendo que 26 termos possuem ocorrência igual ou maior a 10 postagens. Nesse sentido, utilizou-se a expressão  $n \geq 10$  como ocorrência mínima para análise, descartando os termos com menor incidência e, conseqüentemente, menor representatividade.

A Tabela 7 apresenta os termos mais utilizados para classificação das postagens em cada Serviço de Redes Sociais Online. É possível determinar que o uso de termos relacionados com a COVID-19 e o isolamento social destaca-se dos demais. Em um segundo plano, aparecem termos relacionados ao contexto dos Corpos de Bombeiros Militares, que classificam o conteúdo a partir do órgão que está publicando a mensagem (e.g. #bombeiro). Em terceiro plano aparecem termos utilizados para georreferenciar a classificação do conteúdo informacional (e.g. #brasil, #ceará e #goiás).

Tabela 7 - Termos mais utilizados para classificação das postagens em Serviços de Redes Sociais Online, segmentadas por Serviços de Redes Sociais Online

#	Termos	Facebook	Instagram	Twitter	Total	Facebook (em %)	Instagram (em %)	Twitter (em %)	Total (em %)
1	#covid	37	78	15	<b>130</b>	13,60%	9,23%	10,79%	<b>10,35%</b>
2	#covid19	36	75	14	<b>125</b>	13,24%	8,88%	10,07%	<b>9,95%</b>
3	#fique	27	68	20	<b>115</b>	9,93%	8,05%	14,39%	<b>9,16%</b>
4	#fiqueemcasa	27	64	20	<b>111</b>	9,93%	7,57%	14,39%	<b>8,84%</b>
5	#cbmsc	34	40	25	<b>99</b>	12,50%	4,73%	17,99%	<b>7,88%</b>
6	#coronavírus	33	35	25	<b>93</b>	12,13%	4,14%	17,99%	<b>7,40%</b>
7	#bombeiro	7	82	2	<b>91</b>	2,57%	9,70%	1,44%	<b>7,25%</b>
8	#bombeiros	7	81	2	<b>90</b>	2,57%	9,59%	1,44%	<b>7,17%</b>
9	#cbmgo	3	70	1	<b>74</b>	1,10%	8,28%	0,72%	<b>5,89%</b>
10	#coronavirus	5	40	1	<b>46</b>	1,84%	4,73%	0,72%	<b>3,66%</b>
11	#prevenção	15	25	6	<b>46</b>	5,51%	2,96%	4,32%	<b>3,66%</b>
12	#covid19	3	26	1	<b>30</b>	1,10%	3,08%	0,72%	<b>2,39%</b>
13	#bombeirosgoias	0	27	0	<b>27</b>	0,00%	3,20%	0,00%	<b>2,15%</b>
14	#quarentena	2	23	0	<b>25</b>	0,74%	2,72%	0,00%	<b>1,99%</b>
15	#193	2	11	1	<b>14</b>	0,74%	1,30%	0,72%	<b>1,11%</b>
16	#brasil	3	10	0	<b>13</b>	1,10%	1,18%	0,00%	<b>1,04%</b>
17	#cbmce	3	10	0	<b>13</b>	1,10%	1,18%	0,00%	<b>1,04%</b>
18	#ceara	3	10	0	<b>13</b>	1,10%	1,18%	0,00%	<b>1,04%</b>

<sup>5</sup> Segundo Caldas e Moreira (2009, p. 7), a folksonomia “[...] é a classificação de documentos ou objetos a partir de uma linguagem natural, indexada pelos próprios usuários de certo sistema. É um neologismo criado por Tomas Wander Val com a junção dos termos folks (pessoas) e taxonomy (taxonomia). Esta própria união sugere seu significado como sendo “taxonomia pelas pessoas”.

19	#fortaleza	3	10	0	<b>13</b>	1,10%	1,18%	0,00%	<b>1,04%</b>
20	#goiás	3	9	1	<b>13</b>	1,10%	1,07%	0,72%	<b>1,04%</b>
21	#governodoceara	3	10	0	<b>13</b>	1,10%	1,18%	0,00%	<b>1,04%</b>
22	#militar	3	10	0	<b>13</b>	1,10%	1,18%	0,00%	<b>1,04%</b>
23	#sspds	3	10	0	<b>13</b>	1,10%	1,18%	0,00%	<b>1,04%</b>
24	#stayhome	5	5	3	<b>13</b>	1,84%	0,59%	2,16%	<b>1,04%</b>
25	#saúde	2	8	2	<b>12</b>	0,74%	0,95%	1,44%	<b>0,96%</b>
26	#coronavirusbrasil	3	8	0	<b>11</b>	1,10%	0,95%	0,00%	<b>0,88%</b>
-	<b>Total</b>	<b>272</b>	<b>845</b>	<b>139</b>	<b>1256</b>	<b>21,66%</b>	<b>67,28%</b>	<b>11,07%</b>	<b>100,00%</b>

Fonte: Autor.

A análise dos termos a partir das postagens realizadas em cada Serviço de Rede Social Online também permite a percepção de uma equidade relativa na utilização dos termos, destoando apenas os termos #bombeiro, #bombeiros e #cbgo no Serviço de Rede Social Online Instagram, e #prevenção no caso do Serviço de Rede Social Online Facebook. Outro fator de destaque é o uso de termos de classificação no Serviço de Rede Social Online Instagram: 67,28% do total de ocorrências (valores destacados na Tabela 7 com o grifo verde).

Tabela 8 - Termos mais utilizados para classificação das postagens em Serviços de Redes Sociais Online, segmentadas por Corpos de Bombeiros Militar

#	Termos	CBMGO				CBMSC				CBMPA				CBMPMESP				CBMCE				Total
		F	I	T	Total	F	I	T	Total	F	I	T	Total	F	I	T	Total	F	I	T	Total	
1	#covid	4	39	2	<b>45</b>	30	31	13	<b>74</b>	0	0	0	<b>0</b>	0	0	0	<b>0</b>	3	8	0	<b>11</b>	<b>130</b>
2	#covid19	4	38	1	<b>43</b>	30	31	13	<b>74</b>	0	0	0	<b>0</b>	0	0	0	<b>0</b>	2	6	0	<b>8</b>	<b>125</b>
3	#fique	4	39	5	<b>48</b>	21	23	14	<b>58</b>	0	0	1	<b>1</b>	0	0	0	<b>0</b>	2	6	0	<b>8</b>	<b>115</b>
4	#fiqueemcasa	4	35	5	<b>44</b>	21	23	14	<b>58</b>	0	0	1	<b>1</b>	0	0	0	<b>0</b>	2	6	0	<b>8</b>	<b>111</b>
5	#cbmsc	0	0	0	<b>0</b>	34	40	25	<b>99</b>	0	0	0	<b>0</b>	0	0	0	<b>0</b>	0	0	0	<b>0</b>	<b>99</b>
6	#coronavirus	0	0	0	<b>0</b>	33	35	25	<b>93</b>	0	0	0	<b>0</b>	0	0	0	<b>0</b>	0	0	0	<b>0</b>	<b>93</b>
7	#bombeiro	4	64	2	<b>70</b>	0	1	0	<b>1</b>	0	0	0	<b>0</b>	0	6	0	<b>6</b>	3	11	0	<b>14</b>	<b>91</b>
8	#bombeiros	4	63	2	<b>69</b>	0	1	0	<b>1</b>	0	0	0	<b>0</b>	0	6	0	<b>6</b>	3	11	0	<b>14</b>	<b>90</b>
9	#cbmgo	3	70	1	<b>74</b>	0	0	0	<b>0</b>	0	0	0	<b>0</b>	0	0	0	<b>0</b>	0	0	0	<b>0</b>	<b>74</b>
10	#coronavirus	2	30	1	<b>33</b>	0	0	0	<b>0</b>	0	0	0	<b>0</b>	0	1	0	<b>1</b>	3	9	0	<b>12</b>	<b>46</b>
11	#prevenção	0	7	0	<b>7</b>	15	18	6	<b>39</b>	0	0	0	<b>0</b>	0	0	0	<b>0</b>	0	0	0	<b>0</b>	<b>46</b>
12	#covid19	2	24	0	<b>26</b>	1	1	1	<b>3</b>	0	0	0	<b>0</b>	0	0	0	<b>0</b>	0	1	0	<b>1</b>	<b>30</b>
13	#bombeirosgoias	0	27	0	<b>27</b>	0	0	0	<b>0</b>	0	0	0	<b>0</b>	0	0	0	<b>0</b>	0	0	0	<b>0</b>	<b>27</b>
14	#quarentena	2	23	0	<b>25</b>	0	0	0	<b>0</b>	0	0	0	<b>0</b>	0	0	0	<b>0</b>	0	0	0	<b>0</b>	<b>25</b>
15	#193	2	7	1	<b>10</b>	0	0	0	<b>0</b>	0	0	0	<b>0</b>	0	4	0	<b>4</b>	0	0	0	<b>0</b>	<b>14</b>
16	#brasil	0	0	0	<b>0</b>	0	0	0	<b>0</b>	0	0	0	<b>0</b>	0	0	0	<b>0</b>	3	10	0	<b>13</b>	<b>13</b>
17	#cbmce	0	0	0	<b>0</b>	0	0	0	<b>0</b>	0	0	0	<b>0</b>	0	0	0	<b>0</b>	3	10	0	<b>13</b>	<b>13</b>
18	#ceara	0	0	0	<b>0</b>	0	0	0	<b>0</b>	0	0	0	<b>0</b>	0	0	0	<b>0</b>	3	10	0	<b>13</b>	<b>13</b>
19	#fortaleza	0	0	0	<b>0</b>	0	0	0	<b>0</b>	0	0	0	<b>0</b>	0	0	0	<b>0</b>	3	10	0	<b>13</b>	<b>13</b>
20	#goiás	3	9	1	<b>13</b>	0	0	0	<b>0</b>	0	0	0	<b>0</b>	0	0	0	<b>0</b>	0	0	0	<b>0</b>	<b>13</b>
21	#governodoceara	0	0	0	<b>0</b>	0	0	0	<b>0</b>	0	0	0	<b>0</b>	0	0	0	<b>0</b>	3	10	0	<b>13</b>	<b>13</b>

22	#militar	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	3	10	0	13	13	
23	#sspds	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	3	10	0	13	13
24	#stayhome	0	0	0	0	4	5	3	12	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	1	13
25	#saúde	2	7	1	10	0	1	1	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	12
26	#coronavirusbras il	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	3	8	0	11	11
-	<b>Total</b>	<b>40</b>	<b>482</b>	<b>22</b>	<b>544</b>	<b>189</b>	<b>210</b>	<b>115</b>	<b>514</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>2</b>	<b>2</b>	<b>0</b>	<b>17</b>	<b>0</b>	<b>17</b>	<b>43</b>	<b>136</b>	<b>0</b>	<b>179</b>	<b>1256</b>						

Fonte: Autor.

Ao analisar os termos mais utilizados para classificação das postagens em Serviços de Redes Sociais Online, segmentadas por Corpos de Bombeiros Militar (Tabela 8) é possível perceber que há uma incidência maior de uso de hashtags por parte dos Corpos de Bombeiros Militares de Santa Catarina (544 ocorrências) e Goiás (514 ocorrências), representando 84,23% dos 26 termos analisados (valores destacados na Tabela 8 com o grifo verde).

O Corpos de Bombeiros Militares de Santa Catarina e de Goiás são exemplos interessantes de uso de termos de classificação nos Serviços de Redes Sociais Online: os termos com maior ocorrência por parte destes órgãos classificam o conteúdo informacional veiculado com a localidade e o órgão (no caso de Goiás, utilizando os termos #cbmgo e #bombeiro) ou com o assunto e o órgão (no caso de Santa Catarina, utilizando os termos #cbmsc e #coronavirus) (valores destacados na Tabela 8 com o grifo azul).

#### 5.4 Análise dos documentos oficiais

Das 20 postagens com vínculo a websites oficiais, 4 foram descartadas conforme dados e notas da Tabela 4. O Quadro 1 apresenta as principais características dos documentos vinculados a postagens em Serviços de Redes Sociais Online, realizados pelo Corpo de Bombeiros Militar do Pará, único a adotar esta estratégia de vinculação.

Quadro 1 - Características dos documentos vinculados a postagens em Serviços de Redes Sociais Online, realizados pelo Corpo de Bombeiros Militar do Pará

#	Data de Publicação	Título do Documento	Publicado por	Tipo de Conteúdo	Vínculo de 2º Grau?
1	15/05/2020	Ações do CBMPA de prevenção e enfrentamento à COVID-19	ASCOM CBMPA	Notícia	Não
2	15/05/2020	CBMPA recebe doação de equipamentos e materiais de higienização	ASCOM CBMPA	Notícia	Não
3	15/05/2020	CBMPA recebe cestas básicas para ajudar famílias no isolamento social	ASCOM CBMPA	Notícia	Não
4	28/04/2020	CBMPA atua em ação de desinfecção*	ASCOM CBMPA	Notícia	Não

5	18/04/2020	CBMPA orienta sobre medidas de prevenção à contaminação de militares*	ASCOM CBMPA	Notícia	Sim. Três vídeos no YouTube com instruções sobre a COVID-19, destinados aos bombeiros militares do estado.
6	10/04/2020	CBMPA reúne para definir medidas de ajuste fiscal	ASCOM CBMPA	Notícia	Não
7	06/04/2020	CBMPA participa da coletiva sobre o balanço no 3º mês de 2020 da Segurança Pública do Pará	ASCOM CBMPA	Notícia	Não
8	30/03/2020	CBMPA no apoio aos abrigados no Mangueirão	ASCOM CBMPA	Notícia	Não
9	28/03/2020	Prevenção balneária e combate ao novo Coronavírus	ASCOM CBMPA	Notícia	Não
10	26/03/2020	CBMPA orienta o uso seguro do álcool em gel*	ASCOM CBMPA	Notícia	Não
11	25/03/2020	Grupamento Bombeiro Militar de Altamira realiza campanha de vacinação contra gripe*	ASCOM CBMPA	Notícia	Não
12	18/03/2020	CBMPA adota medidas preventivas contra o novo Corona Vírus	ASCOM CBMPA	Notícia	Sim. Vínculo com notícia veiculada pela Agência Pará (Secretaria da Comunicação) sobre medidas tomadas pelo Governo do Pará para a prevenção ao COVID-19.

\* 4 documentos foram vinculados duas vezes, para postagens nos Serviços de Redes Sociais Online Facebook e Twitter, respectivamente.

Fonte: Autor.

Apesar do CBMPA apresentar vínculos com documentos oficiais em seu *web site*, esta estratégia foi utilizada apenas nos Serviços de Redes Sociais Online Twitter e Facebook. As publicações do Instagram não permitem a criação de *hyperlinks* no conteúdo textual das mensagens. Foram identificados 12 documentos, sendo que todos eles foram publicados pela Assessoria de Comunicação do órgão no formato de notícia. Apenas 2 documentos apresentam relação com outros conteúdos informativos, sendo 3 vídeos no YouTube e uma notícia veiculada pela Agência Pará (Secretaria da Comunicação) sobre medidas tomadas pelo Governo do Pará para a prevenção ao COVID-19.

Uma nota importante é que, apesar do Corpo de Bombeiro Militar de Santa Catarina não colocar vínculos com documentos oficiais, todas as imagens veiculadas pelo órgão possuem uma marca com o endereço eletrônico do *web site* principal, elemento este fora do escopo de análise deste estudo.

## 6 CONSIDERAÇÕES FINAIS

A partir dos dados coletados é possível perceber que os Corpos de Bombeiros Militares analisados utilizaram os Serviços de Redes Sociais Instagram, Facebook e Twitter, elencados em ordem de volume de publicações, para compartilhar informações sobre a

pandemia de COVID-19. Esse comportamento de adoção dos órgãos a estes serviços, corrobora com a literatura da área sobre o papel informativo que os Serviços de Redes Sociais possuem, especialmente na década de 2010.

Os resultados apontam uma tempestividade por parte dos Corpos de Bombeiros Militares na publicação de informações sobre a COVID-19 no início da pandemia, perdendo força no mês de abril de 2020. As publicações foram marcadas com termos classificatórios ligados à temática - genéricos (#*covid* e derivações) e específicos (#*fiqueemcasa* e derivações) - além de informações para georreferenciamento (*hashtags* vinculadas ao estado do órgão publicador).

Apesar desta pesquisa não ter o objetivo de discutir o conteúdo das informações veiculadas, percebe-se um percentual baixo de publicações ligadas a documentos oficiais que dão suporte às informações veiculadas, com percentual de representatividade de postagens com vínculos a documentos de 5,05%. Agrava-se a esta situação a verificação que somente o Corpo de Bombeiros Militar do Pará adotou esta forma, já que o conjunto formado postagem e *hyperlink* para um documento oficial cria um elo que permite uma leitura de um conteúdo hipoteticamente mais detalhado ou dados que sustentem as informações veiculadas nestes serviços - minimizando a crescente de notícias falsas nestes serviços.

Outro ponto relevante é que a existência de uma conta institucional nos Serviços de Redes Sociais Online não garante que um órgão esteja a utilizando. Por exemplo, os Corpos de Bombeiros Militares dos Estados de São Paulo e do Ceará optaram por não publicar conteúdos no Serviço de Rede Social Online Twitter no período analisado.

Destaca-se que o Serviço de Rede Social Online Instagram foi o serviço com maior veiculação de informações por parte dos Corpos de Bombeiros Militares, o que acarreta uma dificuldade adicional para a vinculação de documentos fora do serviço, já que a parte textual das postagens neste serviço não permite o uso de *hyperlinks* de forma nativa.

Com relação ao quantitativo de postagens dos Corpos de Bombeiros Militares nos Serviços de Redes Sociais Online, se destaca as regiões de Goiás, Santa Catarina e Pará, que juntos totalizam 83,84% das postagens no período, o que reforça que não há ligação entre a quantidade de casos da COVID-19 e a atuação informativa destes órgãos nestes serviços.

Por meio dos resultados, compreende-se também a importância do profissional da informação e das áreas de conhecimento relacionadas, especialmente a Ciência da

Informação, onde sua atuação em momentos de crise como uma pandemia pode significar uma estratégia mais assertiva para o planejamento, a classificação dos conteúdos a serem veiculados, bem como oferecer meios para mitigar a disseminação de notícias falsas nos Serviços de Redes Sociais Online, especialmente ao estabelecer um fluxo informacional com maior granularidade ao cidadão, onde a publicação poderia ser o ponto de acesso para conteúdos produzidos por estes órgãos.

## REFERÊNCIAS

ALEXA. **The top 500 sites on the web**. Disponível em: <https://www.alexa.com/topsites>.

Acesso em 10 mar. 2021.

ALMEIDA, J. M. F. Breve história da INTERNET. Departamento de Sistemas de Informação da Universidade do Minho, 2005. Disponível em:

<https://repositorium.sdum.uminho.pt/handle/1822/3396>. Acesso em 28 ju. 2021.

BASTOS, A. H. S. ORDINÁRIOS MARCHEM: ASPECTOS DA MILITARIZAÇÃO DO CORPO DE BOMBEIROS DO RIO DE JANEIRO. 2016. In: **I SIMPÓSIO NACIONAL DE HISTÓRIA MILITAR**, 1. Anais... Disponível em:

[https://www.uel.br/cch/his/ISNHM/index.php?arq=ARO\\_anais](https://www.uel.br/cch/his/ISNHM/index.php?arq=ARO_anais). Acesso em 28 jun. 2021.

BRASIL. **Constituição da República Federativa do Brasil**. 1988. Disponível em:

[https://www2.senado.leg.br/bdsf/bitstream/handle/id/518231/CF88\\_Livro\\_EC91\\_2016.pdf](https://www2.senado.leg.br/bdsf/bitstream/handle/id/518231/CF88_Livro_EC91_2016.pdf).

Acesso em 23 jun. 2021.

BRASIL. 12527. **Lei número 12527 de 18 de novembro de 2011**. Regula o acesso a informações previsto no inciso XXXIII do art. 5º, no inciso II do § 3º do art. 37 e no § 2º do art. 216 da Constituição Federal; altera a Lei nº 8.112, de 11 de dezembro de 1990; revoga a Lei nº 11.111, de 5 de maio de 2005, e dispositivos da Lei nº 8.159, de 8 de janeiro de 1991; e dá outras providências. 2011.

BRASIL. **Ministério da Saúde: COVID-19 no Brasil**. Disponível em:

[https://susanalitico.saude.gov.br/extensions/covid-19\\_html/covid-19\\_html.html](https://susanalitico.saude.gov.br/extensions/covid-19_html/covid-19_html.html). Acesso em

12 mar. 2021.

BOYD, D. Facebook's Privacy Trainwreck: Exposure, Invasion, and Social Convergence.

**Convergence: The International Journal of Research into New Media Technologies**, v. 14, n. 1, p. 13–20, 1 fev. 2008.

CALDAS, W. F.; MOREIRA, M. P. FOLKSONOMIA E CLASSIFICAÇÃO DE ETIQUETAS: estudo de caso Flickr. Anais do X Encontro Nacional de Pesquisa em Ciência da Informação. Anais...: 10. In: **X Encontro Nacional de Pesquisa em Ciência da Informação**. João Pessoa, Brasil: ANCIB, 2009.

CASTELLS, M. **A sociedade em rede**. 8ª edição. Traduzido por Roneide Venâncio Majer com colaboração de Klauss Brandini Gerhardt. São Paulo: Paz e Terra, 1999.

CARVALHO, B. L. P. de. História Pública e redes sociais na internet: elementos iniciais para um debate contemporâneo. **Revista Transversos**, 2016, 7.7: 35-53.

CORPO DE BOMBEIROS MILITAR SANTA CATARINA. **Acervo Histórico**. 2021. Disponível em: <https://portal.cbm.sc.gov.br/index.php/acervo-historico>. Acesso em 25 jun. 2021.

CORPO DE BOMBEIROS MILITAR DO CEARÁ. Corpo de Bombeiros Militar do Ceará: **Histórico**. 2009. Disponível em: <https://www.bombeiros.ce.gov.br/2009/01/12/historico>. Acesso em 24 jun. 2021.

CORPO DE BOMBEIROS MILITAR DO ESTADO DE GOIÁS. **Histórico**. 2021. Disponível em: <https://www.bombeiros.go.gov.br/sobre-o-cbmgo/historico>. Acesso em 24 jun. 2021.

CORPO DE BOMBEIROS MILITAR DO PARÁ E COORDENADORIA ESTADUAL DE DEFESA CIVIL. **Histórico**. 2021. Disponível em: <https://www.bombeiros.pa.gov.br/historico>. Acesso em 24 jun. 2021.

CORPO DE BOMBEIROS SÃO PAULO. **Institucional - Planejamento Estratégico do Corpo de Bombeiros**. 2021. Disponível em: [http://www.corpodebombeiros.sp.gov.br/portalcbr/\\_institucional/](http://www.corpodebombeiros.sp.gov.br/portalcbr/_institucional/). Acesso em 25 jun. 2021

FRANCISCHELLI, R. A. **Ações para o fortalecimento da atuação da inspetoria-geral das polícias militares e dos corpos de bombeiros militares frente à crise da segurança pública**. 2019. Trabalho de Conclusão de Curso (especialização em em Ciência Militares, com ênfase em Gestão Operacional) - Rio de Janeiro, Brasil. Escola de Aperfeiçoamento de Oficiais. Disponível em: <http://bdex.eb.mil.br/jspui/handle/123456789/4641>. Acesso em 29 jun. 2021.

GOMES, G. F. C. A. de C. "Fake News" na saúde pública. 2020. Trabalho de Conclusão de Curso (graduação em Odontologia) - Taubaté, Brasil. Universidade de Taubaté. Disponível em: <http://repositorio.unitau.br/jspui/handle/20.500.11874/3617>. Acesso em 30 jun. 2021.

FURTADO, R. L.; BELLUZZO, R. C. B. Gestão do conhecimento e competência em informação: possíveis relações e perspectivas de atuação do profissional arquivista. **Informação & Informação**, v. 23, n. 2, p. 314-339, 2018.

JÚNIOR, J. H. DE S. et al. Da Desinformação ao Caos: uma análise das Fake News frente à pandemia do Coronavírus (COVID-19) no Brasil. **Cadernos de Prospecção**, v. 13, n. 2 COVID-19, p. 331, 16 abr. 2020. Disponível em: <https://cienciasmedicasbiologicas.ufba.br/index.php/nit/article/view/35978>. Acesso em 29 jun. 2021.

LUZ NETO, C. F. da. **Marketing de redes sociais: análise comparativa de empresas do segmento de ensino e idiomas**. 2017. 88f. Trabalho de Conclusão de Curso (graduação Administração ) - Universidade Federal do Ceará, Faculdade de Economia, Administração, Atuária e Contabilidade, Fortaleza, 2017.

MACHADO, J. R.; TIJIBOY, A. V. Redes Sociais Virtuais: um espaço para efetivação da aprendizagem cooperativa. **RENOTE-Revista Novas Tecnologias na Educação**, v. 3, n. 1, 2005.

MOURA, Ana Roberta Pinheiro; FURTADO, Renata Lira; BELLUZZO, Regina Célia Baptista. Desinformação e competência em informação: discussões e possibilidades na Arquivologia. **Ciência da Informação em Revista**, v. 6, n. 1, p. 37-57, 2019.

OLIVEIRA, B. S. DE; DE CAVALHO, H.; MIYASHITA, P. M.; SILVA, R. M. DA; PEREIRA, A. C. ANÁLISE ESPACIAL DE RISCO E PREVISÃO DE CASOS CONFIRMADOS DO COVID-19 NO ESTADO DE GOIÁS. **Hygeia - Revista Brasileira de Geografia Médica e da Saúde**, v. 16, p. 348 - 361, 4 dez. 2020. DOI <https://doi.org/10.14393/Hygeia16056561>

ORGANIZAÇÃO MUNDIAL DA SAÚDE. **Organização Mundial da Saúde Cronograma: Resposta-COVID-19:OMS**. 2021. Disponível em: <https://www.who.int/emergencies/diseases/novel-coronavirus-2019/interactive-timeline>. Acesso em 01 mar. 2021.

ORGANIZAÇÃO PANAMERICANA DA SAÚDE. **Organização Panamericana da Saúde: Folha informativa COVID-19 - Escritório da OPAS e da OMS no Brasil - OPAS/OMS | Organização Pan-Americana da Saúde**. 2021. Disponível em: <https://www.paho.org/pt/covid19>. Acesso em 10 mar. 2021.

RECUERO, R. **Redes sociais na internet**. 2. ed. Porto Alegre, Brasil: Editora Sulina, 2014.

RECUERO, R.; SOARES, F. O Discurso Desinformativo sobre a Cura do COVID-19 no Twitter: Estudo de caso. **E-Compós**. DOI: <https://doi.org/10.30962/ec.2127>

RODRIGUES, F. A. **Coleta de dados em redes sociais: privacidade de dados pessoais no acesso via Application Programming Interface**. Tese - Marília, Brasil: Universidade Estadual Paulista, 2017.

RODRIGUES, F. A.; SANT'ANA, R. C. G. Contextualização de conceitos teóricos no processo de coleta de dados de Redes Sociais Online. **Informação & Tecnologia**, v. 5, n. 1, p. 18-36, 2018.

SASTRE, A; OLIVEIRA, C. S. P. de; BELDA, F. R. A influência do “filtro bolha” na difusão de Fake News nas mídias sociais: reflexões sobre as mudanças nos algoritmos do Facebook. **Revista GEMInIS**, v. 9, n. 1, p. 4-17, 2018.

TEIXEIRA, V. M.; MARCOS, A. D.; MACHADO, M. L. H. G.; CABRAL, H. L. B. AS FAKE NEWS E SUAS CONSEQUÊNCIAS NOCIVAS À SOCIEDADE. **Anais do Encontro Virtual de Documentação em Software Livre e Congresso Internacional de Linguagem e Tecnologia Online**, v. 7, n. 1, 2018. Disponível em: [http://www.periodicos.letras.ufmg.br/index.php/anais\\_linguagem\\_tecnologia/article/view/15058](http://www.periodicos.letras.ufmg.br/index.php/anais_linguagem_tecnologia/article/view/15058). Acesso em 30 jun. 2021.

VERMELHO, S. C.; VELHO, A. P. M.; BONKOVOSKI, A.; PIROLA, A. Refletindo sobre as redes sociais digitais. **Educação & sociedade**, v. 35, n. 126, p. 179-196, 2014.



VILELAS, J. M. S. O novo coronavírus e o risco para a saúde das crianças. **Revista Latino-Americana de Enfermagem**, v. 28, 22 abr. 2020. Disponível em <https://doi.org/10.1590/1518-8345.0000.3320>. Acesso em 29 jun. 2021.

YANG, K.-C. *et al.* The COVID-19 Infodemic: Twitter versus Facebook. **Big Data & Society**, v. 8, n. 1, 1 jan. 2021. Disponível em: <https://doi.org/10.1177%2F20539517211013861>. Acesso em: 29 jun. 2021.