

Fluxo de
enfrentamento
à desinformação
para ouvidores



Súmarío

03

Contexto

04

1. Desinformação, golpes e fraudes

08

2. Triagem: Autoria, Materialidade e Compreensão

11

3. Fluxo de encaminhamento da denúncia pela ouvidoria

12

4. Considerações finais



Contexto

A desinformação tem se tornado um desafio crescente para a administração pública, impactando diretamente a implementação e a credibilidade das políticas públicas e o acesso a direitos. Quando informações falsas ou distorcidas se disseminam, há riscos reais para a tomada de decisão da sociedade, afetando desde campanhas de saúde e segurança até programas de assistência social e desenvolvimento econômico.

Diversos entes de governo, como a Secretaria de Políticas Digitais (SPDIGI) e a Procuradoria Nacional de Defesa da Democracia (PNDD) da Advocacia Geral da União (AGU) atuam de forma estratégica, promovendo a articulação entre órgãos governamentais e fortalecendo mecanismos para identificação, análise e resposta comunicacional, judicial e extrajudicial a conteúdos desinformativos. Neste contexto, foram realizadas rodadas de capacitação para Consultorias Jurídicas - CONJURs e Assessorias de Comunicação - ASCOMs dos ministérios, com objetivo de estabelecer compreensão sobre o impacto da desinformação e sobre a adoção de práticas eficazes para mitigar seus efeitos.

O Papel Estratégico dos Ouvidores

As ouvidorias públicas ocupam uma posição privilegiada e estratégica no enfrentamento à desinformação. Como canal direto de comunicação entre a sociedade e a administração pública, as ouvidorias recebem denúncias e relatos de cidadãos que foram expostos a informações falsas ou enganosas sobre políticas públicas, programas governamentais e serviços do Estado.

Este posicionamento singular confere às unidades três responsabilidades fundamentais no combate à desinformação:

- 1. Detecção precoce:** identificar, antes de outros setores, quando narrativas falsas estão circulando e causando impacto negativo na população;
- 2. Triage qualificada:** avaliar se os conteúdos denunciados realmente caracterizam desinformação prejudicial às políticas públicas e se há elementos suficientes para encaminhamento; e
- 3. Articulação institucional:** encaminhar a denúncia aos setores competentes (CONJUR e ASCOM) para análise técnica e possível responsabilização.

O fluxo aqui apresentado inclui as ouvidorias como categoria essencial para o enfrentamento à desinformação. Dessa forma, ao receberem denúncias de potenciais desinformações, poderão avaliar se o conteúdo do relato contém indícios de informações falsas ou distorcidas que dificultam o acesso a políticas públicas e encaminhá-las às **CONJURs e ASCOMs** para avaliação das medidas cabíveis.

1. Desinformação, golpes e fraudes

Desinformação é a disseminação deliberada de informações falsas ou distorcidas com o objetivo de enganar, manipular ou causar danos.

A **desinformação** representa um desafio crescente para a administração pública, gerando consequências graves:

- **Redução da adesão:** diminuição da participação em programas de saúde, educação e assistência social;
- **Erosão da confiança:** enfraquecimento da credibilidade institucional e dos processos democráticos;
- **Danos à reputação:** prejuízo à imagem de agentes públicos e instituições governamentais;
- **Impacto financeiro:** custos adicionais com combate à desinformação e reparação de danos;
- **Ataque a políticas:** interferência na formulação e implementação de políticas públicas;
- **Polarização social:** amplificação de conflitos e fragmentação do debate público.

A desinformação também é utilizada por criminosos para aplicar golpes na população, utilizando o nome de políticas públicas, logomarcas de governo e a manipulação da imagem de agentes públicos.

1.1 Tipos de Golpes

Os golpes que utilizam políticas públicas são um problema crescente que ameaçam a credibilidade das ações governamentais. Alguns exemplos de golpes deste tipo é a inscrição falsa em concursos, a promessa de retorno financeiro, venda de medicamentos falsos e outros. Abaixo algumas tipologias dos golpes aplicados:

Falsos benefícios sociais

- Mensagens falsas oferecendo valores adicionais de programas como Bolsa Família ou Benefício de Prestação Continuada (BPC)
- Solicitação de dados pessoais, senhas ou pagamento de taxas inexistentes para ganhos ou auxílios sociais
- Links falsos imitando sites governamentais para inscrição em benefícios sociais

Falsas oportunidades de emprego

- Anúncios fraudulentos de concursos ou vagas em órgãos públicos
- Cobrança de taxas de inscrição em processos seletivos falsos
- Promessas de garantia de aprovação mediante pagamento

Fraudes em nome de órgãos e entidades públicas

(Phishing Institucional)

- E-mails ou mensagens falsas em nome de instituições governamentais
- Solicitação de atualização cadastral com roubo de dados
- Falsas notificações de pendências ou irregularidades

Venda fraudulenta de serviços públicos

- Cobrança por serviços que são gratuitos (emissão de documentos, certidões)
- Intermediários falsos oferecendo acesso privilegiado a benefícios
- Falsas consultorias para obtenção de direitos

1.2 Atuação da Secretaria de Políticas Digitais

A atuação da SPDIGI concentra-se na identificação estratégica da desinformação, na análise de risco informacional e na coordenação de respostas interinstitucionais voltadas à proteção de políticas públicas. A secretaria atua de forma transversal, articulando órgãos do governo federal e acompanhando narrativas que possam gerar danos coletivos ou comprometimento da integridade de serviços públicos. Entre as principais frentes de atuação, destacam-se:

- Identificação, análise e encaminhamento de conteúdos de potencial desinformação sobre políticas públicas para a **Procuradoria Nacional da União de Defesa da Democracia (PNDD/AGU)**, incluindo casos ligados a fraudes e golpes digitais, ataques à integridade de serviços públicos e narrativas que possam gerar danos coletivos;
- Estabelecimento de forças tarefas específicas para acompanhamento de eventos sensíveis ou lançamento de políticas públicas, com acompanhamento do debate digital e identificação de riscos de desinformação, fraudes e golpes;
- Interlocução com plataformas digitais;
- Interlocução interinstitucional e protocolo de resposta, a partir de trabalho coordenado com ministérios, AGU, Casa Civil e outros órgãos para apresentar respostas rápidas em situação de crise informacional;
- Capitação de equipes de assessorias jurídicas e de comunicação para o enfrentamento à desinformação sobre políticas públicas.



1.3 Atuação da Procuradoria Nacional de Defesa da Democracia

A PNDD/AGU atua de forma estratégica no enfrentamento à desinformação através de:

Atuação Judicial

- Celebração de acordos judiciais
- Termos de ajustamento de conduta
- Ações de reparação de dano
- Ações de obrigação de fazer e não fazer
- Ações de direito de resposta
- Ações inibitórias
- Tutelas de urgência e evidência
- Ações civis públicas

Atuação Extrajudicial

- Notificações extrajudiciais
- Representações penais
- Requerimentos de informações
- Elaboração de orientações gerais
- Articulação institucional
- Celebração de acordos e termos de cooperação

2. Triagem: Autoria, Materialidade e Compreensão

O processo de triagem é fundamental para identificar denúncias que merecem encaminhamento para análise aprofundada. As ouvidorias devem avaliar três dimensões principais: autoria, materialidade e compreensão (Portaria Normativa CGU n. 116/2024).

Art. 33. Na análise prévia, observada a competência do órgão ou entidade a que a unidade setorial do SisOuv esteja vinculada, a denúncia deverá ser conhecida na hipótese de conter elementos mínimos descritivos de irregularidade, como autoria, materialidade e compreensão, ou indícios que permitam a administração pública federal inferir tais elementos.

§ 1º Para efeito do contido no caput, considera-se:

- **Competência do órgão ou entidade:** finalidades e atribuições definidas em lei, regimento ou estatuto, atribuição, alçada;
- **Autoria:** qualidade ou condição de autor, imputação de um comportamento a uma pessoa;
- **Materialidade:** qualidade daquilo que é material, palpável, conjunto de elementos e circunstâncias que evidenciam a prática de um ato; e
- **Compreensão:** faculdade de entender, de perceber o significado de algo, entendimento.

2.1 Autoria

A identificação da autoria é essencial para possibilitar eventual responsabilização. A manifestação deve conter elementos de identificação, como, por exemplo:

- **Autor do conteúdo:** perfil, página ou veículo que publicou originalmente
- **Eventuais Disseminadores:** perfis ou canais que amplificaram o conteúdo
- **Dados técnicos:** URLs, informações de data e hora, capturas de tela
- **Publicidade:** se o conteúdo foi patrocinado

2.2 Materialidade

A materialidade refere-se aos elementos mínimos necessários para comprovar a existência e o conteúdo da potencial desinformação:

Tipo de Plataforma	Elementos Necessários
Redes Sociais	URL da postagem Captura de tela completa Métricas de engajamento (curtidas, compartilhamentos, comentários)
Sites e Blogs	URL completa Prints do conteúdo
Apps de Mensagem	Link de acesso (se público) Capturas de tela Contexto de recebimento
Vídeos	URL ou arquivo do vídeo Minutagem precisa dos trechos com potencial desinformação Métricas de visualização

2.3 Compreensão

As ouvidorias devem avaliar se, a partir do relato contido na manifestação, é possível compreender o relato da denúncia. Devem ser observados:

- Qual é, em linhas gerais, o conteúdo ou a narrativa considerada potencialmente desinformativa;
- Qual é o fato ou situação concreta que teria sido afetada por esse conteúdo (por exemplo: campanha de vacinação, programa de benefício social, política educacional, serviço específico etc.);
- De que maneira esse conteúdo estaria prejudicando o acesso da população a políticas públicas ou a serviços do órgão ou entidade.

Quando o relato for excessivamente vago, confuso ou incompleto, de modo que não seja possível entender o que está sendo alegado, a ouvidoria deverá, sempre que possível, solicitar complementação de informações ao manifestante, antes de decidir pelo prosseguimento ou pelo arquivamento da denúncia.

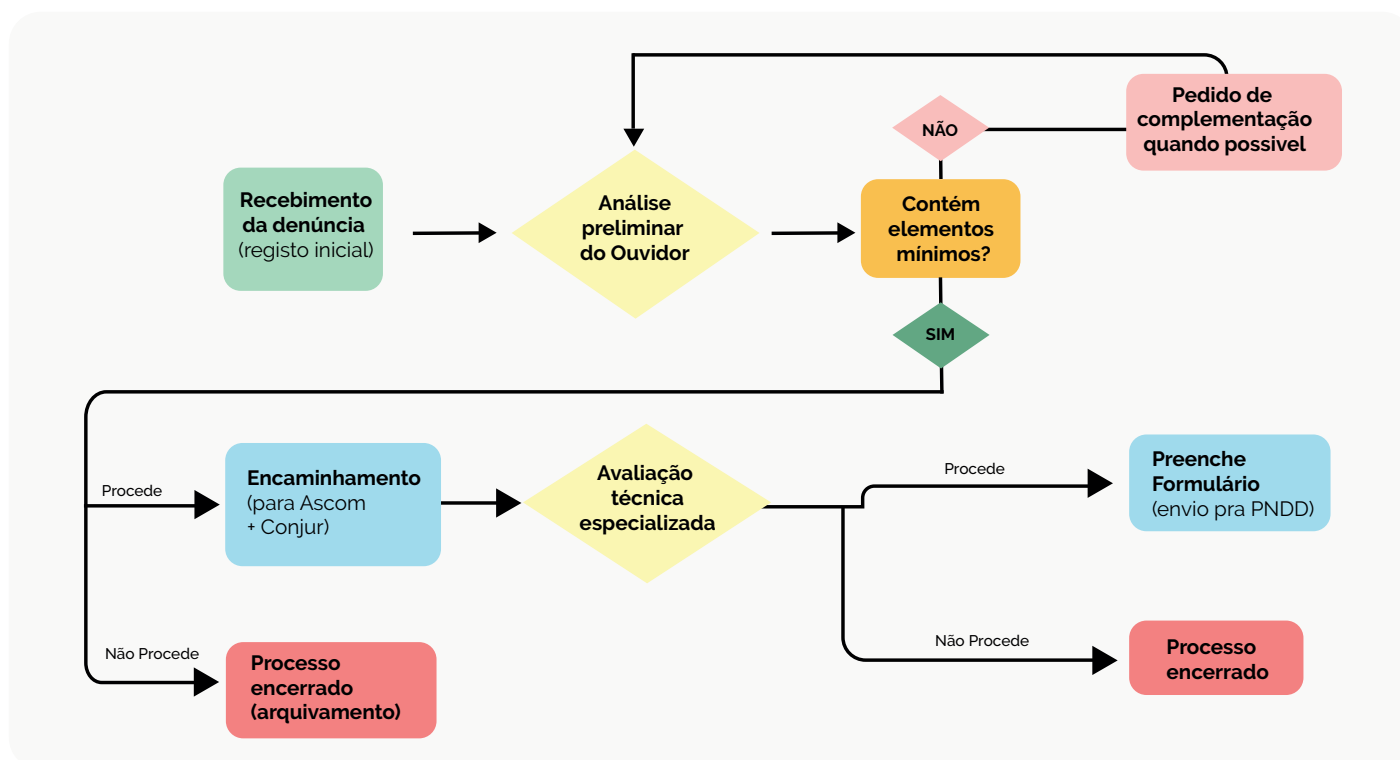
2.4 O que não deve ser considerado/encaminhado

Desinformação, fraudes e golpes que não estão relacionadas a políticas públicas e/ou acesso a direitos não precisam ser encaminhadas para as medidas cabíveis. São elas:

- Críticas
- Opinião
- Humor
- Difamação
- Conteúdos que não se relacionam com políticas públicas e/ou acesso a direitos.

3. Fluxo de encaminhamento da denúncia pela ouvidoria

O fluxo de encaminhamento garante que denúncias sejam processadas de forma adequada e eficiente



1. Recebimento da Denúncia

O órgão recebe denúncia através dos canais de Ouvidoria (Plataforma Fala.BR, presencial, telefone, e-mail, formulário online, etc.).

2. Análise Preliminar

A ouvidoria avalia se trata de potencial desinformação que prejudica políticas públicas, aplicando os critérios de autoria, materialidade e compreensão. Caso o relato não contenha os elementos mínimos, deverá ser solicitada a complementação das informações ao manifestante, quando possível.

3. Encaminhamento às unidades de apuração

A manifestação é encaminhada simultaneamente para a Consultoria Jurídica (CONJUR) e Assessoria de Comunicação (ASCOM) do órgão.

4. Avaliação Técnica Especializada

CONJUR e ASCOM analisam o caso conjuntamente e decidem se há mérito para encaminhamento à PNDD/AGU e para a SPDIGI/SECOM, para ciência.

5. Possível Atuação da PNDD

Se procedente, a PNDD analisa o caso e define as medidas cabíveis (judiciais ou extrajudiciais).

4. Considerações finais

O papel das ouvidorias no enfrentamento à desinformação sobre políticas públicas é estratégico e essencial. Como porta de entrada das denúncias, as equipes das ouvidorias são as primeiras a identificar quando conteúdos potencialmente falsos ou enganosos estão prejudicando o acesso da população a políticas públicas.

Ao dominar os conceitos apresentados neste material e aplicar adequadamente a triagem, as unidades contribuem diretamente para proteger a credibilidade das instituições públicas, para garantir que a população tenha acesso a informações corretas e para fortalecer a democracia.



SAÚDE COM
 **CIÊNCIA**

GOVERNO DO
BRASIL
DO LADO DO POVO BRASILEIRO