

## **O Twitter como rede de informação em momentos de crise: um estudo dos perfis @Uefyerryeni e @ufrnbr<sup>1</sup>**

Siméia Rêgo de OLIVEIRA<sup>2</sup>  
Valquíria Aparecida Passos KNEIPP<sup>3</sup>  
Universidade Federal do Rio Grande do Norte, Natal, RN

### **RESUMO**

Estudo preliminar analisou posts de dois perfis, um oficial (@ufrnbr) e outro anônimo (@Uefyerryeni), da UFRN, no Twitter, em seus processos informativos e caracterizou-se em um estudo de caso (YIN, 2001). A problemática se dá em como os perfis contribuem para esses processos junto à comunidade acadêmica durante uma crise de segurança ocorrida em Natal, em março de 2023. A hipótese é que a estrutura visual, o texto e a linguagem das informações utilizadas são relevantes, devido a credibilidade dada à informação. Conceitualmente, partiu-se da comunicação como epistemologia, e posterior apropriação no digital (RECUERO, 2012; SANTAELLA, 2001; PAVLÍČEK, 2005).

**PALAVRAS-CHAVE:** Twitter; anônimo; ufrn; @Uefyerryeni; @ufrnbr.

### **INTRODUÇÃO**

Esta pesquisa trata sobre o fenômeno do perfil eletrônico sob o anonimato, atuante nas interações mediadas pelo computador, cuja popularização de suas interações acontece em um contexto de ressignificações de velocidade e tempo, próprias do ambiente digital (LEVY, 1999; PAVLÍČEK, 2005).

Nessa direção, este estudo de caso (YIN, 2001) se trata de um ponto de partida da pesquisa que investiga um perfil institucional (@ufrnbr) e outro anônimo (@Uefyerryeni), no Twitter, no período de 14 a 28 de março. Partimos da problemática de como esses perfis contribuem para o processo informacional da comunidade acadêmica durante um momento de crise de segurança ocorrido na cidade de Natal, em março de 2023, fato público e notório, com ampla cobertura dos meios de comunicação, sobretudo em nível nacional.

---

1 Trabalho apresentado na DT 5 – Comunicação Multimídia do 23º Congresso de Ciências da Comunicação na Região Nordeste, realizado de 20 a 22 de junho de 2023.

2 Doutoranda em Estudos da Mídia do PPGEM-UFRN, email: simeia.rego@gmail.com

3 Coautora do trabalho. Professora e pesquisadora de graduação e pós-graduação da UFRN, email: valquiria.kneipp@ufrn.br.

A hipótese levantada é a de que a estrutura visual, o texto e a linguagem próprias da ambiência digital usadas pelos dois perfis analisados, são relevantes para que o público da Universidade Federal do Rio Grande do Norte – UFRN - possa se informar, pois traz credibilidade à informação. No contexto ocorrido no mês de março de 2023, as aulas foram suspensas por um período de duas semanas e nessa conjuntura se manter informado era fundamental para acompanhar os desdobramentos da crise.

A pesquisa se justifica porque a busca por informações sobre o desenrolar dos fatos relativos à resposta da UFRN à suspensão do serviço de transportes públicos, que atingiu também a comunidade acadêmica, se tornou fundamental.

Em uma conceituação teórica situamos a análise na pesquisa em comunicação que dialoga com outras disciplinas das ciências sociais, como a sociologia, e amplia-se na perspectiva de ser uma epistemologia científica. Posteriormente, em meados do século XX, emerge o diálogo dessa área do conhecimento com a internet, cujo advento propõe uma cultura que interessa a jovens encorajados pelas cognições coletivas conectadas. Observa-se, portanto, a interação em uma geração que maneja os aparelhos celulares por intuição, e, também, consulta informações em suas redes sociais. No contexto da crise vivida em Natal, se manter informado era fundamental, pois esse fato atingiu diretamente a comunidade acadêmica que se viu impossibilitada de ir ou retornar da UFRN - como ocorreu no dia 14, início da onda de violência (SANTAELLA, 2001; LEVY, 1999).

Neste século XXI, pesquisadores assertam sobre uma onipresença da comunicação, caracterizada pelo seu hibridismo, como fenômeno comunicacional, que pode ser observada, por exemplo, nos perfis eletrônicos criados nessa ambiência de interação digital, por pessoas no ambiente físico, para se conectarem e estarem conectadas em busca e troca de informações, entretenimento, entre outros, sendo anônimos ou não. Observou-se esses perfis como representações virtuais, descentralizados, também sob o anonimato virtual, cujas características tanto são próprias quanto perduram no digital (RECUERO, 2012; COUTO, ROCHA 2010; PAVLÍČEK, 2005).

Desse modo, comparou-se as publicações do perfil oficial da UFRN com as do perfil anônimo, bem como as interações oriundas desses comunicados e informações no Twitter<sup>4</sup>; esse ambiente de interação digital compõe nossa análise. Como procedimento metodológico desse Estudo de caso (YIN, 2001), foram printadas postagens do @ufrnbr<sup>5</sup>,

---

4 Espaço em que “promovemos a conversa pública” (<https://about.twitter.com/pt>).

5 Disponível em: <https://11nk.dev/1hnnZ>.

por se tratar de um perfil institucional da UFRN, e do @Uefyerryeni<sup>6</sup>, que foi selecionado devido ao número relevante de seguidores<sup>7</sup>, visualizações e por seu engajamento no Twitter. A temporalidade se deu no período de 14 a 28 de março, por conter material relevante para a análise, qual seja a busca por informações oficiais da UFRN sobre a paralisação das suas atividades presenciais em decorrência da suspensão dos serviços de transporte público no Estado, devido a onda de violência que o acometia.

Ao todo 17 posts foram printados para análise e comparados, sendo 11 do @Uefyerryeni e 6, do @ufrnbr. Considerou-se os que receberam maior número de visualizações, e a partir da investigação dos textos compartilhados, identificou-se um quadro de categorias no qual ponderou-se estes critérios: 1) Classificação: organizou-se os perfis em oficial e anônimo; 2) Data das postagens: a temporalidade situou-se no período de 14 a 28 de março, período que ocorreu a onda de violência no Estado. 3) Motivo das postagens: nesse, elencou-se as respostas oficiais no @ufrnbr, bem como, informações relevantes compartilhadas no @Uefyerryeni, tal como a postada no dia 18, com informações de uma reunião ocorrida no dia 17, que manteve a suspensão das atividades. 4) Quantidade de postagens: observou-se que o @Uefyerryeni interagiu mais vezes que o @ufrnbr. Finalizou-se com: 5) Maior nº de postagens (p/dia): dia 14, quatro publicações do @Uefyerryeni relativas à suspensão das atividades presenciais; 6) Maior nº de visualizações (mil): a única do @ufrnbr, dia 14, que obteve mais de 58 mil *views* – comunicado da suspensão das atividades presenciais até às 12h do dia 15. Todavia, nesse dia 15, o @ufrnbr publica 2 comunicados: o primeiro, confirma o retorno de todas as atividades presenciais a partir das 12h, nesse dia, e, logo após, comunica nova suspensão a partir das 12h, do mesmo dia.

Essa contradição, conforme retifica a UFRN, acompanhou as informações sobre a nova suspensão do serviço de transporte público no Estado, pela manhã. No @Uefyerryeni, essas informações também foram publicadas nos dias 14 e 15, todavia, no dia 18, compartilha o post Bastidor UFRN, que descreve a pauta de uma reunião ocorrida entre o Reitor e Diretores da universidade, dia 17, que confirmava a suspensão das atividades presenciais até a segunda-feira, 20; obteve mais de 26 mil *views*. Não houve postagens de ambos no dia 17, conforme o Quadro 1.

---

6 Disponível em: <https://acesse.one/CrUGf>.

7 Cerca de 17 mil e 600 seguidores (<https://acesse.one/CrUGf>).

**Quadro 1 de Categorias analisadas**

Critérios para análise	Perfis do Twitter relacionados a UFRN											
	@ufrnbr					@Uefyerryeni						
	Oficial					Anônimo						
Classificação												
Data das postagens	14	15	17	20	28	14	15	17	18	20	22	28
Motivo das postagem	Suspensão de todas as atividades presenciais (até 12h do dia 15)	Retorno de todas as atividades presenciais (a partir das 12h deste dia)	Manteve a suspensão de todas as atividades presenciais	Manteve a suspensão, porém, das atividades presenciais noturnas		Suspensão de todas as atividades presenciais (até 12h do dia 15)			Após reunião ocorrida no dia 17, aulas seguem suspensas até segunda-feira, 20, com novo posicionamento ao fim do dia.	Manteve a suspensão de todas as atividades presenciais por tempo indeterminado	Manteve a suspensão de todas as atividades até a segunda-feira, 27.	Manteve a suspensão, porém das atividades presenciais noturnas
		Nova suspensão de todas as atividades presenciais (a partir das 12h deste dia)		Retorno das atividades presenciais noturnas, no dia seguinte, 29			Nova suspensão de todas as atividades presenciais (a partir das 12h desse mesmo dia)					Retorno das atividades presenciais noturnas
Quantidade de postagens	1	2		1	2	4	1		1	1	2	2
Maior nº de postagens (p/ dia)		2			2	4						
Maior nº de visualizações (mil)	58,4					54,1						

Elaborado pelas autoras com base nos dados da pesquisa

## CONSIDERAÇÕES

Considerou-se a análise do quadro de categorias com o objetivo de indentificar as interações dos perfis oficial e anônimo, relacionados a UFRN. Observou-se que a busca das informações sobre a resposta da universidade aos atos de violência ocorridos em Rio Grande do Norte, que culminaram na suspensão dos serviços de transporte público, fato que atingiu diretamente a comunidade acadêmica, ocorreu tanto no perfil oficial quanto no anônimo analisados. Assim, o @ufrnbr divulgou a informação buscada, mas também, a interação com o @Uefyerryeni, constitui-se fonte de informação confiável e relevante, no Twitter. No engajamento, o @Uefyerryeni teve maior número de visualizações do que o @ufrnbr. Na estrutura visual, o anônimo apresenta uma espécie de manchete visual para chamar a atenção do leitor, enquanto o institucional mantém o tom de nota oficial e usa o brasão da universidade. No texto e na linguagem, as postagens também se diferenciam nos dois perfis, enquanto o @ufrnbr mantém o tom institucional, o @Uefyerryeni adota um tom mais informal ao revelar bastidores da administração da UFRN. Todos esses elementos são próprios desse ambiente digital e de interação, e corroboram com a credibilidade.

## REFERÊNCIAS

COUTO, E. S.; ROCHA, T. B. **A vida no Orkut: narrativas e aprendizagens nas redes sociais** (Org.). Salvador: EDUFBA, 2010.

LÉVY, Pierre. **Cibercultura**. São Paulo: Editora 34 Ltda, 1999.

OLIVEIRA, S. R. **UFRN suspende atividades nesta terça-feira**, 14 mar. 2023. Twitter: @ufrnbr. Disponível em: <https://11nk.dev/1hnnZ>. Acesso em: 04 mai. 2023.

\_\_\_\_\_. **A UFRN vai suspender oficialmente todas as atividades da Instituição**, 14 mar. 2023. Twitter: @Uefyerryeni. Disponível em: <https://acesse.one/CrUGf>. Acesso em: 04 mai. 2023.

PAVLÍČEK, Antonín. *Anonymity on the internet and its influence on the communication process*. 2005. Dissertação (Media Studies) – Charles University, Institute of Communication Studies and Journalism, Praga, República Checa, 2005. Disponível em: <http://migre.me/dhsQZ>. Acesso em: ago. 2022.

RECUERO, Raquel. **A conversação em rede: Comunicação mediada pelo computador e redes sociais na internet**. Porto Alegre: Sulinas, 2012.

SANTAELLA, Lúcia. **Comunicação e pesquisa: projetos para Mestrado e Doutorado**. São Paulo: Hacker Editores, 2001.

SOBRE o Twitter. **O Twitter é o lugar certo para saber mais sobre o que está acontecendo** [...]. ©2023 X Corp. Twitter: @regosimeia. Disponível em: <https://about.twitter.com/pt>. Acesso em: 04 de mai. 2023.

YIN, R. K. **Estudo de caso: planejamento e métodos**. Porto Alegre: Bookman, 2001.