



**UNIVERSIDADE FEDERAL DO CEARÁ**  
**CENTRO DE HUMANIDADES**  
**DEPARTAMENTO DE CIÊNCIAS DA INFORMAÇÃO**

**NÉCILMA MACÊDO DE SOUSA**

**OS EFEITOS DA DESINFORMAÇÃO DURANTE A PANDEMIA DE COVID-19  
EM GRUPO DE *WHATSAPP***

**FORTALEZA**

**2024**

NÉCILMA MACÊDO DE SOUSA

**OS EFEITOS DA DESINFORMAÇÃO DURANTE A PANDEMIA DE COVID-19  
EM GRUPO DE *WHATSAPP***

Dissertação apresentada ao Programa de Pós-Graduação em Ciência da Informação do Departamento de Ciências da Informação da Universidade Federal do Ceará, como parte dos requisitos para obtenção do título de mestre em Ciência da Informação.

Linha de Pesquisa: Mediação e Gestão da informação e do Conhecimento.

**Orientadora:** Profa. Dra. Maria de Fátima Oliveira Costa.

FORTALEZA

2024

Dados Internacionais de Catalogação na Publicação  
Universidade Federal do Ceará  
Sistema de Bibliotecas

Gerada automaticamente pelo módulo Catalog, mediante os dados fornecidos pelo(a) autor(a)

---

M122e Macêdo de Sousa, Nécilma.  
Os efeitos da desinformação durante a pandemia de Covid-19 em grupo de whatsapp /  
Nécilma Macêdo de Sousa. – 2024.  
87 f. : il.

Dissertação (mestrado) – Universidade Federal do Ceará, Centro de Humanidades,  
Programa de Pós-Graduação em Ciência da Informação, Fortaleza, 2024.  
Orientação: Profa. Dra. Maria de Fátima Oliveira Costa.

1. Desinformação. 2. Fake News. 3. WhatsApp. 4. Covid-19. 5. Necessidades de  
Informação. I. Título.

CDD 020

---

NÉCILMA MACÊDO DE SOUSA

**OS EFEITOS DA DESINFORMAÇÃO DURANTE A PANDEMIA DE COVID-19  
EM GRUPO DE *WHATSAPP***

Dissertação apresentada ao  
Programa de Pós-Graduação em  
Ciência da Informação do  
Departamento de Ciências da

Informação da Universidade Federal  
do Ceará, como parte dos requisitos  
para obtenção do título de mestre em  
Ciência da Informação.

**Linha de Pesquisa:** Mediação e  
Gestão da informação e do  
Conhecimento.

**Orientadora:** Profa. Dra. Maria de  
Fátima Oliveira Costa.

Aprovada em:23/09/2024.

BANCA EXAMINADORA

---

Profa. Dra. Maria de Fátima Oliveira Costa (Orientadora)

Universidade Federal do Ceará (UFC)

---

Prof. Dr. Jefferson Veras Nunes

Universidade Federal do Ceará (UFC)

---

Prof. Dr. Oswaldo Francisco de Almeida Júnior (Membro externo)

Universidade Estadual Paulista Júlio de Mesquita Filho (UNESP)

---

Prof. Dr. Arnaldo Nunes da Silva (Suplente)

Universidade Federal do Ceará (UFC)

## AGRADECIMENTOS

O presente trabalho foi realizado com o apoio da Coordenação de Aperfeiçoamento de Pessoal de Nível Superior - Brasil (Capes).

A Deus pela sua presença constante na minha e infinito amor.

Aos meus pais Iracilma e Nélio (in memoriam).

A Professora Dr<sup>a</sup> Maria de Fátima Oliveira Costa, excelente orientadora, uma grande e inesquecível incentivadora e uma querida.

Ao gentil Professor Dr. Oswaldo Francisco de Almeida Júnior que admiro desde quando lia seus livros na graduação, pela acolhida e presteza e pelas valiosas colaborações e sugestões.

Ao Professor Dr. Jefferson Nunes Veras que com a alegria de sempre e pelo desafio de estar mais uma vez me acompanhando e orientando em uma banca.

A Coordenação do PPGCI, tendo a frente a Professora Profa. Dra. Maria Giovanna Guedes Farias, dedicada sempre solícita.

A secretária do PPGCI Veruska da Costa Araújo Maciel pela magia de tornar as dificuldades menos árduas.

As Senhoras do grupo de WhatsApp pelo tempo concedido a responderem aos questionários.

Aos meus amigos das horas certas e incertas, Hamilton Tabosa, Luciano Cavalcante, Olívia Costa e Leandro Lopes, vocês são meus anjos.

Ora o público não quer a verdade, mas a mentira que mais lhe agrade

Fernando Pessoa. 'Gosto de palavra'.

## RESUMO

Apresenta análise acerca da disseminação dos efeitos da desinformação popularmente conhecido como *Fake News*, no caso relacionadas a Covid-19, durante a pandemia em grupo de WhatsApp, enquanto produto da pós-verdade. A questão problema situa-se na forma de como o grupo elabora a recepção e disseminação de informações falsas, e percebendo-as como e por quê as disseminam? E justifica-se enquanto estudo informacional acerca das práticas que focam em pautas de valor ético, tanto das informações veiculadas como das relações estabelecidas no período pandêmico em ambientes digitais. Em vista disso, tem-se como matéria, às *Fake News* em relação a Covid-19, uma vez que estas, ao serem disseminadas representaram risco de vida para as pessoas. Dessa forma, o objetivo geral é analisar o consumo e disseminação de *Fake News*, às implicações e relevância dessas trocas informacionais para o grupo de WhatsApp, tendo em vista o estabelecimento e a promoção da informação e seu exercício no fomento a prática cidadã ao produzir, disseminar e identificar *Fake News*, enquanto produto da pós-verdade. Nesse sentido, tem-se os seguintes objetivos específicos: a) Conhecer o processo de recepção e disseminação de *Fake News* no grupo de WhatsApp e seus fluxos, durante a pandemia da Covid-19; b) Identificar as necessidades de informação dos sujeitos do grupo de WhatsApp; c) Relacionar alguns efeitos do consumo, produção e disseminação de mensagens falsas sobre Covid-19. A pesquisa se caracteriza como estudo de caso, de natureza descritiva, de campo, e exploratória com abordagem qualitativa. Utiliza a Análise de conteúdo de Bardin como procedimento de análise. Os resultados demonstraram que houve um fluxo intenso de disseminação de *Fake News* relacionada a Covid-19 no grupo estudado. Ante os objetivos propostos, foram elencados conceitos que levaram a conhecer o processo de disseminação de *Fake News* e seus fluxos no grupo de WhatsApp, e a identificação das necessidades de informação dos sujeitos do grupo estudado, e ainda examinar os aspectos cognitivos situacionais e afetivos relacionados a literacia e a competência em informação, relacionando alguns efeitos do consumo produção e disseminação de mensagens sobre Covid-19 no grupo. Conclui-se que o termo *Fake News*, se trata de um crime cibernético e que engloba uma variável terminológica que gera erro ou engano informacional, por vezes, tendo em vista o lucro financeiro ou vantagem política sobre os demais consumidores desse tipo de mensagem.

**Palavras-Chave:** Desinformação; Fake News; WhatsApp; Covid-19; Necessidades de informação.

## ABSTRACT

It presents an analysis of the dissemination of the effects of disinformation popularly known as Fake News, in the case related to Covid-19, during the pandemic in a WhatsApp group, as a product of post-truth. The problem issue lies in the way the group elaborates the reception and dissemination of false information, and perceiving them, how and why do they disseminate them? And it is justified as an informational study about practices that focus on ethical value agendas, both the information conveyed and the relationships established in the pandemic period in digital environments. In view of this, Fake News in relation to Covid-19 is the subject, since these when disseminated represented a risk to people's lives. Thus, the general objective is to analyze the consumption and dissemination of Fake News, the implications and relevance of these informational exchanges for the WhatsApp group, with a view to the establishment and promotion of information and its exercise in fostering citizen practice when producing, disseminate and identify Fake News, as a product of post-truth. In this sense, the following specific objectives are pursued: a) To know the process of reception and dissemination of Fake News in the WhatsApp group and its flows, during the Covid-19 pandemic; b) Identify the information needs of the subjects of the WhatsApp group; c) List some effects of the consumption, production and dissemination of false messages about Covid-19. The research is characterized as a case study of a descriptive, field, and exploratory with a qualitative approach. Uses Bardin's Content Analysis as an analysis procedure. The results showed that there was an intense flow of dissemination of Fake News related to Covid-19 in the group studied. In view of the proposed objectives, concepts were listed that led to knowing the process of dissemination of Fake News and its flows in the WhatsApp group, and the identification of the information needs of the subjects identified in the study, and also to examine the situational and affective cognitive aspects related to literacy and competence in information, relating some effects of consumption, production and dissemination of messages about Covid-19 in the group. It is concluded that the term Fake News is a cybercrime and that it encompasses a terminological variable that generates informational error or mistake, sometimes with a view to financial profitor political advantage over other consumers of this type of message.

**Keywords:** Disinformation; Fake News; WhatsApp;Covid-19; Information needs.



## LISTA DE QUADROS E FIGURAS

<b>FIGURA 1 - DIMENSÕES E ELEMENTOS DAS NECESSIDADES DE INFORMAÇÕES .....</b>	<b>41</b>
<b>FIGURA 2 - MODELO DE COMPORTAMENTO INFORMACIONAL DE WILSON.....</b>	<b>44</b>
<b>QUADRO 1 .....</b>	<b>64</b>
<b>QUADRO 2 .....</b>	<b>65</b>
<b>QUADRO 3 .....</b>	<b>66</b>
<b>QUADRO 4 .....</b>	<b>66</b>

## **LISTA DE ABREVEATURAS E SIGLAS**

**ALFABETIZAÇÃO MUDIÁTICA DIGITAL - A.M.I**

**BIBLIOTECA DIGITAL BRASILEIRA DE TESES E DISSERTAÇÕES - BDTD**

**BASE DE DADOS EM CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO - BRAPCI**

**BIBLIOTECA VIRTUAL EM SAÚDE - BVS**

**DECLARAÇÃO UNIVERSAL DOS DIREITOS HUMANOS - DUDH**

**FAKE NEWS - F.N**

**NECESSIDADE INFORMACIONAL - N.I**

**OBJETIVOS DO DESENVOLVIMENTO SUSTENTÁVEL - ODS**

**ORGANIZAÇÃO MUNDIAL DA SAÚDE - OMS**

**TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO - TIC**

**ORGANIZAÇÃO DAS NAÇÕES UNIDAS PARA A EDUCAÇÃO, A CIÊNCIA E**

**A CULTURA – UNESCO**

**WHATSAPP - ZAP**

## SUMÁRIO

<b>1 INTRODUÇÃO .....</b>	<b>12</b>
<b>2 FAKE NEWS PÓS-VERDADE E COVID 19 - CONCEPÇÕES TEÓRICAS.....</b>	<b>16</b>
<b>3 NECESSIDADES DE INFORMAÇÃO EM REDES SOCIAIS .....</b>	<b>32</b>
<b>4 COMPORTAMENTO INFORMACIONAL.....</b>	<b>42</b>
<b>5 COMPETÊNCIA EM INFORMAÇÃO LITERACIA NA IDENTIFICAÇÃO DE FAKE NEWS.....</b>	<b>50</b>
<b>6 PERCURSO METODOLÓGICO .....</b>	<b>57</b>
6.1 Tipo e abordagem da pesquisa .....	58
6.2 Campo e sujeitos de pesquisa .....	60
6.3 Universo e amostra .....	61
6.4 Instrumento de coleta de dados. ....	62
6.5 Pré-teste.....	62
6.6 Procedimentos de análise .....	63
<b>7. ANÁLISE E INTERPRETAÇÃO DE DADOS.....</b>	<b>66</b>
<b>8. CONCLUSÃO .....</b>	<b>71</b>
<b>REFERÊNCIAS.....</b>	<b>74</b>
<b>APÊNDICE - A TERMO DE CONSENTIMENTO LIVRE ESCLARECIDO.....</b>	<b>86</b>
<b>APÊNDICE B -QUESTIONÁRIO APLICADO AS SENHORAS DO GRUPO DE WHATSAPP .....</b>	<b>87</b>

## 1 INTRODUÇÃO

Na escalada da evolução dos registros da informação, destaca-se, inicialmente, o *Homo sapiens*, que, através das gravuras rupestres nas cavernas, falava de seu cotidiano e sua realidade imediata, e desses registros tem-se uma impressão muito aproximada das práticas e modo de vida dos ancestrais. A Idade Antiga, apesar das guerras sangrentas, é marcada pela prestigiosa contribuição dos grandes filósofos da humanidade que são caros, ainda hoje, pelas suas majestosas colaborações para o desenvolvimento do pensamento humano.

Perpassando pela Idade Média, surge uma nova concepção no que tange às práticas econômicas e sociais a partir de uma sociedade territorializada e estabelecida em cidades, marcada pelo início das universidades, onde o conhecimento humano se estabeleceu e fez morada na ciência. Tal empreendimento, ainda, contou com o incremento inventivo da imprensa, por Gutenberg, um momento de excelência evolutiva informacional, tanto dos registros quanto da disseminação do pensamento e conhecimento humano. Esse grande feito, aliado ao desenvolvimento das redes ferroviárias e do telégrafo, modificou significativamente a disseminação da informação e do conhecimento em um espaço de tempo até então não experimentado pela humanidade.

Dessa ascensão evolutiva dos registros e disseminação da informação e do conhecimento, emerge a era da Modernidade, e nessa transposição histórica o mundo vivenciou duas Guerras Mundiais, como também uma revolução tecnológica ímpar que agregou valor às práticas do cotidiano da humanidade em inúmeras áreas. Desse período, o rádio levou a notícia em tempo real a todos, fazendo com que as pessoas imaginassem cenários através das narrativas ouvidas. Outro importante aparato tecnológico chega com a televisão, que possibilita poder ver, ouvir em tempo real, mas também desfrutar de programação de lazer e diversão.

Entretanto, até então tais equipamentos tecnológicos, não nos propiciaram o dialogismo.

E assim, tão rápido quanto um vôo, chegamos à contemporaneidade, era da pós-modernidade, desse momento na qual, temos a marca da invenção e uso das tecnologias digitais dialógicas, inseridas nas práticas diárias da maioria da humanidade, ou pelo menos da parte que a ela têm acesso. Se com a invenção da televisão, questionou-se o uso e a importância do rádio, para a veiculação de informações, o uso massivo das tecnologias interativas, marcam o comportamento humano e, conseqüentemente, uma nova forma de trocas informacionais dialógicas que estão normalizadas em nossas vidas, de forma que sequer as percebemos.

Nesse sentido, em plena era da pós-verdade, enquanto fenômeno social marcado pela ocorrência da criação e manipulação da opinião pública, por meio de fatos que não condizem com a realidade, característica dominante da pós-verdade. Assim, destaca-se o uso massivo dos telefones celulares e em especial, os *smartphones* pelos quais albergam os aplicativos em *Android* como o *WhatsApp*. Uma ferramenta amplamente utilizada, principalmente durante o isolamento social imposto pela pandemia de Covid-19. No caso específico, esse estudo incide acerca dos efeitos das mensagens sobre desinformação veiculadas pelas senhoras do grupo de *WhatsApp* estudado. Ressalte-se que durante a pandemia, esse grupo passou a consumir e disseminar compulsivamente *Fake News* relacionadas a Covid-19.

Nesse contexto, destaca-se a relevância acerca dos efeitos do consumo, produção e disseminação de mensagens falsas, enviadas, recebidas e disseminadas no grupo em estudo, principalmente pela qualidade duvidosa, tendenciosa e de grande potencial letal de tais informações, especialmente por se tratarem de matéria referente à saúde, portanto uma temeridade de grave teor, saliente-se que tais mensagens, servem a uma fatia social que visam o lucro ao disseminarem desinformação, um mercado baseado em desinformação.

Acerca dos efeitos da desinformação, ou fenômeno das *Fake News*, entre as senhoras do grupo estudado, rememora-se a prática das tradicionais rodas de conversas entre as mesmas, antes da instituição imposta pelo isolamento social, devido à Covid-19, o que salta aos olhos nesse momento é a exacerbada

troca de postagens, com conteúdo relacionado a Covid-19, não no sentido de cuidado em relação às medidas sanitárias, muito pelo contrário, tais postagens faziam apologia ao descaso e por vezes a insinuavam eficiência em receitas caseiras no combate a transmissão do vírus SARS-CoV, ou ainda de informações que divulgavam medidas sem probidade científica, ou seja, excessiva desinformação digital referente a Covid-19, caracterizando-se assim a infodemia.

Se faz necessário contextualizar e caracterizar o grupo de *WhatsApp*, ressalte-se que um grupo ligado a uma biblioteca, é uma quebra dos grupos tradicionais de família, trabalho e amigos. Nesse sentido, o grupo é composto por senhoras aposentadas ou em vias de aposentarem-se, todas residentes na periferia de Fortaleza, que se reuniam pelo menos três vezes por semana na Biblioteca Cristina Poeta para a prática de atividades físicas, aulas de artesanato, etc. O grupo foi formado com o objetivo de ser um canal de divulgação das atividades da biblioteca, tais como atividade física acompanhada por educadores físicos, aulas de artesanato, atividades voltadas a celebração de datas comemorativas, clube de leitura, eventos oriundos da Secretaria de Cultura de Fortaleza, e etc.

Cabe destacar que o convívio entre as senhoras e a biblioteca eram diários, Nesse sentido, o WhatsApp era o veículo no qual as informações se davam e eram pautadas não apenas pelos informes da bibliotecas, mas, também pelas mensagens das senhoras que contribuíam disseminando receitas de comida e orações religiosas. E que durante o isolamento social, devido às circunstâncias pandêmicas, deslocaram os encontros do espaço físico para o virtual, no qual houve uma abundância na veiculação de *Fake News*, desse modo, a questão problema situa-se na forma de como o grupo elabora a recepção e disseminação de notícias errôneas falsas? E em as percebendo como e por que as disseminam?

Ademais, o interesse pela temática reside na forma em que o grupo elabora a recepção e disseminação de Fake News e seus efeitos para a sociedade, dada a importância do aplicativo para o grupo no momento difícil para a humanidade, tendo em vista as medidas voltadas ao combate a esse tipo de

notícia. Uma vez que a pandemia impôs o isolamento social impeliu o uso do *WhatsApp* como ferramenta informacional, a troca de mensagens instantâneas em grupo tornou essa ferramenta um fenômeno tão urgente, que concebeu a humanidade repentinamente ligada a esse aplicativo tanto pelo seu uso diverso, quanto para uso no trabalho e ainda para informação e entretenimento. Nesse sentido, inferimos que não houve tempo hábil para uma formação e compreensão das práticas que envolvem as mídias interativas e instantânea em massa.

A justificativa pela escolha da temática, deu-se pela observação do aumento significativo na quantidade de *Fake News*, disparadas sistematicamente, em um curto espaço de tempo no grupo de *WhatsApp* que participo como administradora. Haja vista que durante o período do isolamento social, imposto pela Covid-19, tal fato me instigou a pesquisar o fenômeno. De imediato percebi o risco de disseminar postagens, que se referiam a práticas de saúde, sem a devida comprovação científica, uma vez que a Covid-19 é uma doença nova causada pelo vírus SARS-CoV, até então completamente desconhecida pela ciência. Na época, as discussões políticas eram a tônica nas rodas de conversa. Devido à pandemia, a humanidade passou por perda de familiares e amigos, assim como dúvidas sobre as vacinas e ainda as questões econômicas pessoais e governamentais. E ainda a falta de credibilidade na ciência devido à turbulência das informações e ruídos informacionais. Fato é que a população ficou à deriva, no que concerne a disseminação e qualidade informacional.

A minha motivação pessoal se deu por ocasião do decreto do isolamento social ou *lockdown*, trabalhei de forma híbrida, remota e presencial e tive de permanecer confinada e sozinha longe de familiares e amigos, vindo a perder meu pai e muitos familiares, temendo pela própria vida. Senti necessidade de saber como o vírus se comportaria, uma vez que tive Covid-19 duas vezes, as únicas ocasiões que tive de sair, foram para cumprir plantão no trabalho. Foi quando percebi o quanto as pessoas do grupo estavam desesperadas e despreparadas, ao postarem F.N, ao acompanharem as pesquisas e cumprirem as medidas profiláticas.

Tais postagens iam de encontro às determinações da Organização Mundial de Saúde, que em sua maioria eram contra as medidas profiláticas, chegando ao ponto de indicações caseiras no combate a Covid-19, dentre outras soluções baseadas em panaceias.

Diante do exposto definimos como objetivo geral, analisar o consumo e disseminação de notícias falsas frente às implicações e relevâncias dessas trocas de informação nos grupos de *WhatsApp*. Nesse intuito foram definidos os seguintes objetivos específicos:

- a) Conhecer o processo de recepção e disseminação de *Fake News* no grupo de *WhatsApp*;
- b) Identificar as necessidades de informação dos sujeitos do grupo de *WhatsApp*;
- c) Relacionar alguns efeitos do consumo, produção e disseminação de mensagens falsas sobre Covid-19.

A estrutura dessa pesquisa segue a partir da introdução já apresentada.

No segundo capítulo, intitulado *Fake News pós-verdade e Covid-19*, com suas respectivas concepções teóricas; seguindo as necessidades de informação em redes sociais que se encontram descritas no terceiro capítulo.

Um breve panorama do Comportamento informacional dos usuários no contexto da Covid-19, enfocando questões referente aos processos que envolvem as forças que governam o uso da informação e o seu processamento, se apresentam no quarto capítulo.

A seguir, no quinto capítulo, trata da Competência em informação e Literacia na identificação de *Fake News*.

O percurso metodológico, com as etapas de pesquisa, se apresenta no sexto capítulo. Após seguem, as análises dos dados coletados, finalizando com a conclusão.



## 2. FAKE NEWS, PÓS-VERDADE E COVID-19 – CONCEPÇÕES TEÓRICAS

Alguns eventos mundiais, transformaram significativamente a forma de se viver a vida na Terra, eventos como guerras mundiais e pandemias, assolaram a humanidade de forma contundente, como a peste-negra na Idade Média e a gripe espanhola, no início do século XX. Atualmente, apesar de termos passado pelo auge da Covid-19, ainda estamos diante de um problema sanitário: um vírus que contamina e que tem alto potencial letal, que oficialmente foi declarado pela Organização Mundial da Saúde – OMS como pandêmico em 11 de março de 2020, com a consequente explosão da transmissão comunitária. Que no momento do isolamento social em que vivemos, cambiamos de uma presença marcada pelos usos e práticas sociais presencialmente físicas por uma situação eminentemente em ambiente digital e suas especificidades, como a disseminação massiva de Fake News – F.N., que foi decisiva para o aumento significativo na propagação do vírus e da comunicação midiaticizada:

Estas fake news se tornaram coadjuvantes do colapso, visto que encorajam o abandono das medidas de prevenção e exposição de risco; descumprimento de medidas de segurança Ensino, Educação e Ciências Humanas. e biossegurança; consumo irracional de medicamentos; acúmulo exagerado de alimentos; resistência a vacinação; vandalismo, entre outros (Pennycook,; Van der Linden; Roozenbeek; Compton, 2020). Teixeira *et al.* (2023.p.164)

O termo *Fake News*, que, na verdade é uma espécie de guarda-chuva, que abriga uma série de conceitos acerca da natureza negacionista da informação, o mesmo tomou visibilidade a partir de 2016, quando o *Oxford English Dictionary* classificou a palavra pós-verdade como a palavra do ano, a fim de explicar os acontecimentos do mundo naqueles contextos ligados à teoria social e política do Ocidente (Fuller,2018). Desde então, a expressão "*Fake News* "compreende, de forma geral, uma série de conceitos que são o oposto do ato de informar" (Ripoll, Matos 2020, p. 99). Wilke (2020/2021), entende a desinformação como uma consequência das notícias fraudulentas. Em face do exposto, temos em Santos e Lavigne (2020), a caracterização da desinformação como elemento de contorno convincente, envolvendo notícias distorcidas que dissimulam a verdade.

Evidencia-se que ao falar sobre a temática das F.N, não é tarefa das mais simples, devido à complexidade que envolve tanto o termo, quanto sua representação junto aos sujeitos e ao objeto de estudo. A esse respeito, Morin (1990, p.20) *apud* Moraes (2015, p.44) afirma que:

[...]podemos dizer que a complexidade significa, para Edgar Morin (1990), essa tessitura comum que coloca como inseparavelmente associados o indivíduo e o contexto, a ordem e a desordem, o sujeito e o objeto, [...]todos os demais tecidos que regem os acontecimentos, as ações e as interações organizacionais que tecem a trama da vida. Para Morin (1990, p.20), "complexo significa aquilo que é tecido em conjunto".

Nesse sentido, Morin (2005), propõe a complexidade aos moldes das práticas sociais, no caso as F.N em estudo, são exercidas por ações individuais e coletivas, destacando-se pela disseminação de mensagens danosas reproduzidas inúmeras vezes pelos indivíduos, tendo a coletividade como alvo. Tal processo, envolve uma linearidade dialógica permeada pela Mentira X Verdade X Mentira, ou seja, a mentira tida e divulgada como verdade e sendo retransmitida pelo seu aspecto circunstancial, a partir das crenças internas das pessoas, assim sendo, o típico fenômeno conhecido como “efeito bolha”.

Como proposto por Santaella, (2019, p. 15), o *WhatsApp* gerou a formação das “bolhas” ou “câmaras de eco”, nas quais os usuários ficam isolados, fechados a novas ideias, assuntos e informações importantes, sobretudo na política, as pessoas acabam se expondo “quase exclusivamente a visões unilaterais dentro do espectro político mais amplo”. Ante o exposto, destaque-se o efeito devastador das F.N disseminadas sobre Covid-19, principalmente em grupos de *WhatsApp*, que funcionaram como bolha e câmarade ressonância, e que conseqüentemente, devido as tais associações e propagações, tivemos perdas significativas, e que muitas dessas vidas poderiamter sido poupadas com a apreciação e divulgação da informação legítima, em torno das medidas protetivas apregoadas pela Organização Mundial da Saúde –OMS.

Vivemos tempos difíceis, os quais envolvem uma série de sentidos e novos significados para as questões que envolvem as ditas bolhas informacionais, notícias falsas e pós-verdade. Santaella (2020), nos alerta que com a explosão digital, houve um deslocamento e ampliação das dimensões das

práticas humanas, conseqüentemente das relações e dos interesses políticos e mercadológicos. Percebe-se essa assertiva durante decreto do isolamento social, o no qual o grupo de *WhatsApp* em estudo, deslocou seus encontros presenciais para o ambiente virtual, no qual foi infestado por *Fake News*, relacionado/as a Covid-19, ou seja, refazer-se para continuar existindo.

Esse fazer-se e refazer-se contínuo, enquanto sujeito receptor e replicador de F. N, é uma marca da complexidade do ser "enquanto princípio regulador do pensamento e da ação, algo que não perde de vista a realidade dos fenômenos que constitui o mundo, que não separa sujeito e objeto, e não exclui espírito humano, o sujeito, a cultura e a sociedade" Morin (2019) *apud* Moraes(2015) *et al.* (1996). De tais elaborações entre os sujeitos e seu meio, está a materialidade da *misinformation*, ou misinformação. Questionam-se os objetivos da desinformação e a disseminação de informação falsa, ou ainda como propõem Carvalho e Rabello (2020):

Considerando a materialidade de enunciados como informação, misinformação e desinformação, o presente estudo objetiva compreender aspectos materiais tocantes à desinformação e à misinformação no âmbito das ações de informação como subsídio para a para a promoção de competências críticas em informação. Carvalho e Rabello (2020.p.2).

A vista disso, sobre os espaços de trocas informacionais, Frohmann (1992) nos diz que, no que se refere a questões relacionadas à produção, consumo e disseminação de informações, deve-se levar em conta o contexto social no qual o indivíduo está inserido. No caso em estudo, o espaço se dá em ambiente virtual, a partir de um estado de reclusão imposto pela pandemia, junte-se a essa questão a insegurança e ansiedade gerada pela manutenção da integridade física e psicológica no que tange a manutenção da saúde, temos aqui uma ambiência propícia para a disseminação de desinformação ou misinformação.

Na análise e conceituação dos termos, Santos-D'Amorim e Miranda (2021) descrevem e analisam os termos informação incorreta (*misinformation*),

desinformação (*disinformation*) e má informação (*malinformation*), destacando que sua complexidade dificulta o consenso sobre a definição semântica de desinformação, evidenciando inferências sobre os fenômenos de desinformação e suas derivações que ocorrem com intencionalidade deliberadamente enganosa.

Acerca dos fenômenos das Fake News, Carvalho e Rabello (2020) apontam que estudos de Floridi (2005) e de Fallis (2015), têm demonstrado que a utilização, de modo não cético, da desinformação e da misinformação, pode ser danosa para a sociedade em contextos políticos, econômicos e sociais enquanto desinformação digital. Nesse sentido, Zanata (2018) nos alerta acerca da monetização de dados em meio digital, ao citar o caso do escândalo envolvendo o *Facebook* com a *Cambridge Analytica*, que revisitou interferências das tecnologias digitais na política, como um dos principais problemas, ao consistir no risco de uma coleta intensiva de dados digitais e seu consequente repasse, para uma finalidade para a qual não foi coletada.

Evidencia-se que tais trocas informacionais, no contexto da Covid-19, para além de não promoverem a cidadania e o bem-estar social, podem levar as pessoas a crenças negacionistas e letais, e ainda que culminam com a infecção de outras pessoas próximas. Ademais, faz-se necessário a ampla divulgação e promoção de informações que subsidiem a competência informacional, como forma de evitar-se a propagação de Fake News.

Cabe questionarmos como e por que as pessoas escolheram acreditar em tais mensagens e, ao disseminá-las, e reproduzirem essas *Fake News*, criaram uma bolha negacionista, na qual a verdade foi abandonada e substituída por notícias falsas, sem critério científico, uma vez que tratamos de mensagens relativas à Covid-19. Carvalho e Rabello (2020) apontam os efeitos danosos da desinformação digital. E questionamos: a quem interessa a disseminação tão refinada e bem elaborada do discurso da mentira? De certo que antes de se enviar uma postagem, o receptor deve se fazer esse questionamento.

Se por sua vez a mensagem não informa ou desinforma, esta não cumpre seu papel informacional. Ao conceituarem informação, Capurro e Hjørland (2007), nos trazem uma conceituação da informação para além do signo, como um conceito subjetivo, isto é, dependente da interpretação de um agente cognitivo, onde é formada e dirigida a mentes humanas, sendo também recebida por mentes humanas. Segundo estes, a informação não é uma propriedade de fatos, mas sujeita-se ao contexto em que está inserida e suas limitações no tempo, na cultura e no espaço.

Nesse sentido, através do aplicativo *WhatsApp*, tais conteúdos *desinformativos*, ganham proporções gigantescas, por serem disseminadas em grupos de amigos e família, de forma que em pouco tempo praticamente toda sociedade toma conhecimento desses conteúdos. Ante o exposto, nos cabe rever o conceito de informação, em Capurro e Hjørland (2007):

O conceito de informação como usado no inglês cotidiano, no sentido de conhecimento comunicado, desempenha um papel central na sociedade contemporânea. O desenvolvimento e a disseminação do uso de redes de computadores desde a Segunda Grande Guerra mundial e a emergência da Ciência da Informação como uma disciplina nos anos 50, são evidências disso. Embora o conhecimento e a sua comunicação sejam fenômenos básicos de toda sociedade humana, é o surgimento da tecnologia da informação e seus impactos globais que caracterizam a nossa sociedade como uma sociedade da informação. Capurro e Hjørland (2007. p.149).

Ademais, corroboramos com Bramam,(1989),que a coisa mais importante em ciência da informação - CI (como política de informação), é considerar a informação como uma força construtiva na sociedade e, assim, reconhecer a natureza teleológica dos sistemas e serviços de informação. A informação como matéria de construção coletiva do conhecimento. Acerca das *Fake News*, enquanto mentira proposital, Nemer (2020), nos diz que:

Pág. 22 - você usa apud deforma errada.

Reveja os textos citados. Na pág. 24: você cita Foucault, mas as datas não existem nas referências.

De uma forma bem objetiva, podemos definir a desinformação como uma informação falsa cuja intenção é enganar. A desinformação é deliberadamente criada e espalhada como verdade para influenciar a opinião pública, obscurecer a verdade, e/ou obter alguma reação que sirva ao propósito do desinformador. A desinformação é muitas vezes confundida com Fake News, porém Fakes News é um termo guarda-chuva que cobre uma gama de conceitos pertencentes à categoria de

falsidades ou mentiras, incluindo a própria desinformação. Nemer (2020. p.113).

O discurso mentiroso é usado visando manipular, controlar e validar uma proposição para uma pessoa, ou um grupo por meio de uma ideia, ou situação, estudamos o impacto das *Fake News* postado em aplicativo de mensagens instantâneas que se aparenta as redes sociais, especialmente em grupos de mensagens como o *WhatsApp*. Destaca-se que as *Fake News*, deixaram de ser apenas matéria jornalística, para fazerem parte da vida cotidiana das pessoas no mundo inteiro e no Brasil não seria diferente. Por ocasião da Covid-19, uma enxurrada de informações mentirosas foi veiculada, tornando-se assim um fenômeno informacional. Ripoll e Matos (2017, p.2339), denominam de “zumbificação da informação”, embora os autores não chegaram a trabalhar, em termos de materialidade, quando propuseram: Em citações com recuo em que o nome do autor é apresentado na frase que antecede

A "zumbificação da informação "é, então, o processo de disseminar e consumir informação falsa ou distorcida sem perceber, devido à ausência de interpretação crítica e checagem de fontes, contribuindo para a infecção generalizada da desinformação na Web.

Compreende-se por zumbificação, o processo como ato impensado e automático do sujeito ao reproduzir a postagem recebida. Cabe salientar ainda na percepção de Ripoll e Matos (2017) que esses aspectos estão relacionados à teoria da informação, no qual se refere à informação síncrona, isto é, a um processo que existe em um período finito e ignorando antecedentes históricos no que concerne às questões síncronas, que em contextos contemporâneos da comunicação e informação por ocasião da Tecnologias da Informação e Comunicação. Tais processos, no *WhatsApp*, podem também ocorrer de forma assíncrona, mas, tendo a informação disponibilizada no local de encontro social de uma ou mais pessoas, como é o caso do *WhatsApp*.

Acerca dos espaços de trocas informacionais, Baudrillard (1999) nos diz que a vida social é crescentemente deslocada dos espaços físicos ou analógicos

para os espaços digitalizados. Ressaltamos que o ambiente virtual, propiciou muitos aspectos que favoreceram essa profusão de *Fake News*, como: a superoferta de informações em rede; os fenômenos da instantaneidade e simultaneidade da informação e dos seus fluxos em ambientes digitais e virtuais; do compartilhamento; das redes e mídias sociais e em aplicativos de mensagens.

Nesse sentido, Pierre Lévy (1999), aponta as contradições e ambiguidades do processo de reprodução cultural e social, ante as Tecnologias da Informação e Comunicação (TIC), e, aduzimos suas contradições e resistências em relação ao modo pelo qual se processam as comunicações no grupo de WhatsApp, e também como ocorrem as apropriações das mensagens e a relevância cotidiana em torno de valores, significados e deliberações sociais, demonstrando as interações acerca das Fake News. As semelhanças entre esses fenômenos sociais e informacionais são concebidas por Capurro (2003) como fenômeno social, estando presente não somente nos suportes físicos, mas também no cerne dos processos cotidianos e das práticas histórico-sociais, como ficou estabelecido o uso do *WhatsApp* no período em estudo.

Foucault (1970) alerta para mensagens direcionadas de um autor, dotadas de múltiplos atributos de sentido, aos quais se prestam para direcionamento, manipulação ou regimes de verdade, tendo em vista, o estabelecimento do poder nas relações sociais:

Tem-se o hábito de ver na fecundidade de um autor, na multiplicidade dos comentários, no desenvolvimento de uma disciplina, como que recursos infinitos para a criação dos discursos. [...]. Creio que existe um terceiro grupo de procedimentos que permitem o controle dos discursos. Desta vez, não se trata de dominar os poderes que eles têm, nem de conjurar os acasos de sua aparição; trata-se de determinar as condições de seu funcionamento, de impor aos indivíduos que os pronunciam certo número de regras. Foucault (1970, p.30).

Destaca-se o caráter aproximativo e identitário das *Fake News*, ao serem direcionadas com intenção de aceitabilidade e reprodução, ao serem disseminadas pelo WhatsApp, onde as mensagens são jogadas para serem

reutilizadas e repassadas como verdade, assim sendo temos uma “Naturalização da Verdade”.

Pode-se afirmar que a desinformação, “circula socialmente, possui massa, peso e inércia, permanecendo em redes ou institucionalidades mais ou menos formais” (Vignoli, Rabello, Almeida 2021, p. 10). Nesse sentido, o receptor deve ser capaz de receber e aceitar como verdadeiro e reproduzir a mensagem. Sobre as relações proxêmicas, nos remetemos ao panoptismo, que segundo Foucault (1977), as relações de poder estabelecidas no século XX nas instituições, seja na família, na escola, nas prisões ou nos quartéis, foram marcadas pela disciplina, cujo objetivo principal era tornar os indivíduos dóceis, eficazes economicamente e submissos politicamente. Vaz (1999), afirma que as mensagens deixaram de ser um ato entre o sagrado e o profano e passaram a ser um produto, uma propriedade, daqueles que mantêm o poder econômico e passam os valores da sociedade.

No contexto da pandemia de Covid-19, com o isolamento social, observamos a aplicação das chamadas 'técnicas de enclausuramento' e/ou de organizações hierárquicas e atividades. Nesse caso, mensagens controladas em um determinado espaço/tempo passaram a integrar as práticas dos indivíduos. Tais mensagens ou postagens, destinadas à desinformação, visavam tanto à produção quanto à reprodução em massa desses conteúdos de forma alienante, formando, assim, um eficiente aparato de *misinformation*.

Assim, esse tráfego de informações por meio de novas formas de acesso e produção de conteúdo tem possibilitado o consumo e disseminação de informações falsas, distorcidas, manipuladas, servindo às mais diversas finalidades pessoais e institucionais, como afirmam Ripoll e Matos (2017). O poder, manifesta-se no discurso proferido e quanto mais circulado e ventilado, este adquire mais credibilidade. Acerca dos sentidos e valoração dos conteúdos informacionais, Pierre Bourdieu (1997, p.190), nos diz que todas as produções culturais, a filosofia, a história, a ciência, a arte, a literatura, *etc.* são objetos de análises com pretensões científicas. Nesse sentido, analisamos as apropriações sobre *Fake News* no referido grupo de *WhatsApp*.



Essa estrutura é, grosso modo, determinada pela distribuição do capital científico num dado momento. Em outras palavras os agentes (indivíduos e instituições) caracterizados pelo volume de seu capital determinam a estrutura do campo em proporção ao seu peso que depende do peso de todos os outros agentes, isso é, todo o espaço. Bourdieu (1997, p.24)

Considerando o campo social importante para a sociologia, Bourdieu (1997) afirma que é nele que atuam os diferentes capitais (econômico, simbólico, social, cultural, etc.). Da mesma forma, cada agente, segundo o acúmulo de capital, irá exercer força sobre os outros agentes. Ponderamos acerca das questões que valoram a recepção informacional, em como questões que envolvem o letramento digital, que para Soares (2004,p.6)“[...] a população, embora alfabetizada, não dominava as habilidades de leitura e de escrita necessárias para uma participação efetiva e competente nas práticas sociais e profissionais que envolvem a língua escrita”. Dessa forma, percebe-se essa assertiva como verdadeira, ao analisar os discursos através das trocas informacionais no grupo de *WhatsApp*.

Acerca do comportamento e propriedades da informação, Borko (1968) nos diz que a Ciência da Informação é a disciplina que investiga as propriedades e o comportamento informacional, as forças que governam os fluxos de informação e os significados do processamento da informação, visando à acessibilidade e a usabilidade ótima. Thompson (1998, p. 135) declara que “vivenciamos, atualmente, uma sociedade informacional, em que a comunicação acontece em escala cada vez mais global, reordenando as noções de espaço e de tempo, através de interações entre indivíduos situados em diferentes locais”.

Destacando-se assim, seu caráter enquanto campo teórico e prático, inserido no cotidiano das práticas humanas. Uma vez que a migração dos mais variados aspectos da vida humana, para um ambiente caracterizado pelas virtualidades do digital, faz com que a informação passe a ter representações que já não condizem mais com seu caráter essencial: o ato de informar (Ripoll, Matos 2020, p. 88). Sendo essa a tônica no grupo em estudo, devido à pandemia de Covid-19, que alterou significativamente a vida da humanidade, que passou por momentos de enclausuramento por conta do exorbitante quantitativo de mortes em todo o mundo, e no Brasil não foi diferente no que tange às práticas

informativos, devido às mensagens veiculadas e disseminadas em grupo de WhatsApp.

Sobre a importância da mediação, Almeida Júnior (2009), assevera que a informação está imersa em ideologias e em nenhuma hipótese se apresenta despida de interesses, sejam econômicos, políticos, culturais, *etc.* Oportuno destacar, que cabe ao profissional da informação, manter amplo debate e observância em relação à qualidade da informação ofertada nos discursos do cotidiano, esclarecendo o que é informação de valor, que, com base no modelo multifacetado de uso da informação de Choo (2003), pode-se depreender que uma informação terá valor, a partir da percepção do indivíduo sobre seus “vazios cognitivos”, em relação a como determinadas informações poderão ajudá-lo a resolver problemas ou tomar decisão. Dessa forma, promovendo a cidadania em meio a desinformação que prejudica a população. Ante ao exposto, o letramento informacional permite ao cidadão, distinguir os conteúdos informativos e de certa forma propiciar o combate às F.N.

Acerca dos conteúdos digitais e suas interações, Albagli (2013, p.25), nos diz que:

As tecnologias não são máquinas apenas - ganharam um novo papel, humanizador, com as preocupações da interação homem-máquina e a socialização do conhecimento, e passam a ser um poderoso instrumento político, educacional e social, voltado à formação da cidadania, além da inclusão digital e informacional e a informação para usuários portadores de deficiências. Em decorrência dessa “virada sociológica”, a competência em informação e a informação para usuários com necessidades especiais conquistam maior espaço na ciência da informação. Nesse processo, a educação está de braços dados com a ciência da computação, particularmente as tecnologias assistivas, além da informática social (software social) e engenharia eletrônica. Albagli (2013, p.25).

Como nos esclarece Belluzzo (2018), o letramento informacional, ou *information literacy*, ou competência em informação, também chamada de “alfabetização do século XXI” entre outras denominações, no espectro de fatores que compõem o cenário da Sociedade da Informação e do Conhecimento, representa, então, um caminho para frear a desinformação. Principalmente porque “incrementar a capacidade de reflexão crítica do leitor frente ao conteúdo que consome é um dos caminhos almejavéis para que se compartilhe

informações com qualidade” (Conde, Alcará 2018, p. 1615). Somando este pressuposto a um letramento, teremos informações de qualidade circulando em todos os meios, pois, cremos ser essa, uma das maneiras eficientes e eficazes no combate a desinformação.

Ainda abordando a análise feita, quando se trata de mensagens que envolvem risco à vida, como as *Fake News* relacionadas a área da saúde, é válido destacar que, tais estudos voltados a este campo abordam aspectos informacionais importantes para a sociedade, cujo impacto social é significativo. Os processos que envolvem competência informacional, são compreendidos como habilidades cognitivas que possibilitam ao indivíduo a interação mediante uma informação. Desta forma, Capurro (1986) indicava que desde o ponto de vista hermenêutico, o conhecimento está ligado à ação, mostrando os pressupostos e as consequências a respeito dos processos cognitivos e práticos relacionados com a busca de informação. Nesse estudo, o foco das ações, incidem nas interações ocorridas, as quais envolvem recepção e disseminação de *Fake News* no grupo de *WhatsApp* estudado.

Ante a tais pressupostos, Vega Almeida (2005) elucida informação como: conhecimento transmitido no processo de informação, o que reduz a incerteza. Ao passo que Saracevic (1996), designa que a informação, tem três sentidos: o estreito, onde as informações são consideradas em termos de sinais ou mensagens para a tomada de decisão, que envolve pouco, ou nenhum processamento cognitivo, ou ainda de uma forma que pode ser expresso em algoritmos e probabilidades, o sentido amplo, onde a informação é tratada como diretamente envolvida com a compreensão e processamento cognitivo.

Percebe-se uma heteroglossia, relacionada aos processos informacionais, nos quais as etapas, situam-se entre as proposições conceituais estruturadas e pautadas na objetividade, como também na segunda, esta que envolve conceitos subjetivos. Entretanto, corroboramos com todas as proposições, no que tange às elaborações acerca das necessidades, aplicações e usos da informação, isto é, na recepção e uso de mensagens falsas no *WhatsApp* como dispositivo da pós-verdade. Esta, para Junior (2018), trata-se

de “uma alteração na percepção e no comportamento das pessoas, no sentido de uma perda da primazia da verdade como princípio estruturante da sociedade e das decisões de interesse público e privado”. Em um tempo em que a indignação, dá lugar à indiferença e, por fim, à convivência. As pessoas comuns, que outrora se viam confinadas à posição de vítimas e alvos passivos, atualmente exercem papel ativo em boa parte dos processos que alimentam e dão forma à pós-verdade. Tais proposições encaixam-se adequadamente ao fenômeno estudado.

Mediante o exposto, conduzimos que o valor e qualidade da informação, a grosso modo, reside na redução da incerteza enquanto fato que traduz em si uma verdade, ou seja, a informação correta, clara e facilmente compreensível, que nos leva a certeza quando é disseminada. Entretanto, surge um fenômeno denominado como pós-verdade, caracterizado pela disseminação de notícias e fatos distorcidos ou ainda um falseamento da verdade, comumente conhecido como *Fake News*. Segundo Kangussu (2019), a concepção de verdade é tão execrada, que os discursos nem se prestam a tentar convencer o público sobre a veracidade de suas proposições. Nesse sentido, questionamos as *Fake News* disseminadas em grupo de WhatsApp, tendo em vista os conteúdos internos que fizeram as pessoas do grupo disseminarem mensagens desse cunho.

Em vista disso, destacamos o caráter de fragilidade e instabilidade, ou ainda, de vulnerabilidade sofrida no coletivo, podendo esta ser explicada pelo isolamento social ou pela ocorrência abundante de *Fake News*, acometida em momento de extrema apreensão pelo qual passamos com o isolamento social. A concepção de vulnerabilidade tem relação com os aspectos de multideterminação, com sua origem não apenas ligada à ausência ou condição precária no acesso à renda, mas articulada às fragilidades de vínculos afetivo-relacionais e desigualdade de acesso a bens e serviços públicos (Carmo; Guizardi, 2018). No que tange às medidas protetivas, para além do isolamento social, Barros *et al.* (2022, p.87) enfatizam que:

Quando temos indicação de medidas básicas para o combate à proliferação do vírus, como higienizar as mãos, álcool em gel, realizar o isolamento social, utilizar máscaras de proteção e fazer testes, parecem ser atos simples. Contudo, quando 48% da população brasileira não tem coleta de esgoto, 35 milhões de brasileiros não têm acesso à água tratada e, só em 2017, quase 300 pessoas foram

internadas por diarreia - 50% eram crianças de 0 a 5 anos -, é possível entender não só de vulnerabilidade, mas também de seletividade do vírus. Barros et al., (2022, p.87).

Entretanto, tais medidas de barreiras físicas, nos deram suporte contra o estrago físico do vírus, todavia já em relação à saúde mental, Barros *et al.* (2022, p.94):

Outra questão em relação a esta pandemia e que também é fonte de sofrimento para todos nós diz respeito às incertezas quanto ao mundo pós-pandemia. O que vai acontecer? O que vai ser? Por exemplo, a Organização Mundial da Saúde (OMS) indica que sairemos de uma condição de pandemia para de endemia, o que significa que talvez a gente vá ter que tomar cuidado e controle com o novo coronavírus para o resto da vida. Até agora, mais de 6 meses após o início da quarentena, os medicamentos continuam a ser experimentados, a possibilidade de uma vacina ainda está por vir. Então, nos perguntamos o tempo inteiro: Que mundo será possível? Que novas formas de vida precisamos inventar?

É nesse cenário, ainda, que as elaborações mentais que permearam esse universo e que foram um tiro no pé dos incautos informacionais ao surgirem as *Fake News* sobre Covid-19, que desinformam ou primam por falsear os discursos verdadeiros.

Acerca da responsabilidade social desse fenômeno, o aplicativo em questão, ainda torna inviável o rastreamento original de partida dessa desinformação. Furtado e Oliveira (2020, p.113), destacam que a desinformação é estrategicamente imperceptível e se projeta em convencer um público a consentir, com base em interpretações e opiniões discretamente formuladas, uma informação como "verdadeira" e a partir disso adequar-se e propagar. E em sendo matéria da verdade, e base do conhecimento, no contexto, próprio da pós-verdade, tais informações desvirtuam seu princípio básico. Em geral, essas informações não se dispõem de clareza que informe origem ou contexto, mas estrategicamente estão bem elaboradas para atingir e causar os mais diversos tipos de reação.

Por isso é justamente na web que a desinformação acaba sendo intimamente associada, principalmente às mídias sociais nela contempladas (Zattar, 2017), tais modificações nas práticas comunicacionais deveram-se em grande parte, ao isolamento social momentâneo, no qual repentinamente migram-se dos discursos e dos espaços físicos para o ambiente virtual. Eis que

“uma mudança profunda nos modos como as informações são produzidas, recebidas e reproduzidas” (Santaella, 2019, p. 22). Ante o exposto, esse estudo tem destacado os impactos físicos, resultantes das sequelas físicas e psicológicas, como os transtornos negativos causados pelas inúmeras mortes e pelo isolamento social desta situação que ainda estamos vivendo, devido aos efeitos negativos dos fenômenos ocorridos nos últimos dois anos entre grupos mais vulneráveis.

Aliar tais processos ao teor e as propriedades que implicaram as trocas informacionais, é substância da Ciência da Informação, que é uma disciplina transdisciplinar e uma ciência interdisciplinar, que permeia os diversos campos do conhecimento das práticas humanas, tais como a Matemática, Lógica, Linguística, Psicologia, Ciência da Computação, Engenharia da Produção, Artes Gráficas, Comunicação, Biblioteconomia, Administração, dentre outros. Nesse sentido, cabe uma breve reflexão acerca das elaborações dos estudos realizados em torno da temática.

Como sentido e percebido por grande parte da população, o isolamento social como medida para se evitar a contaminação do vírus da Covid-19, nos marcou tanto pelos fatores físicos, quanto pelos psicológicos e deixou em muitos de nós a sensação iminente de morte, senão por nossa vida, mas, pela de nossos parentes amigos e conhecidos, devido as altas taxas de letalidade da doença. Assim como cabe salientar etimologicamente a expressão referente a pandemia e Covid-19, o termo *Fake News* significou um período obscuro para a história de toda população mundial que passou e sobreviveu a esse flagelo.

A esse respeito, Barros *et al.*, (2020, p.83) *apud* Daumas *et al.*, (2022), nos diz que temos vivido uma época histórica de exceção para todos nós, situação esta, que tem nos colocado, voluntariamente ou não, num momento de afastamento entre pessoas – que é o modelo que sabemos ser possível para atravessar tal evento. Ainda hoje estamos diante de um problema sanitário: um vírus que contamina e que tem alto potencial letal, mesmo após a maioria da população estar vacinada. Não são raros novos casos de óbitos de pessoas que

não foram vacinadas, uma vez que o vírus sofre mutações. Apesar de a Covid-19, ter sido oficialmente declarada como pandêmica em março de 2020, atualmente estão em curso estudos acerca da Covid longa, ou seja, acerca dos efeitos ou sequelas resultantes em pessoas contaminadas com o vírus e apresentaram a doença.

Destaque-se que de início, sequer os cientistas conheciam o vírus, suas mutações e meios de combatê-los, nesse ambiente caótico, instala-se outra peste que em nada contribui para a saúde, e que ainda tem um considerável potencial letal, isto é, a onda de desinformação que assolou o Brasil. Para Brisola e Bezerra (2018, p. 2023) “a desinformação é um sistema informacional que molda a opinião pública de acordo com seus interesses utilizando uma série de artifícios e mecanismos para manter a hegemonia”. Assim, a desvirtuação e a desordem permitirão alcançar um objetivo com essa prática, em verdade, um tanto estruturada (Furtado, Oliveira 2020). Certamente, esses impactos estão associados, por exemplo, à falta de informação confiável pelo Governo Brasileiro, pela falta de protocolos padronizados, eficazes e definidos de tratamento, pela falta de material de proteção para os cidadãos, principalmente para os trabalhadores que estiveram na linha de frente, estes que tiveram que continuar trabalhando “normalmente”, isto em todo o mundo, não só no Brasil.

Cabe salientar que Barros *et al.* (2022, p.162) ao questionar “o que escapa à rede?”, a partir dos demais questionamentos que atravessam historicamente a constituição da clínica psicanalítica: como podemos ampliar nosso conceito de escuta? Como podemos dar direção à nossa escuta que ultrapasse o regime de uma concepção privativa de clínica, e alcance a esfera pública? Tendo em vista que o alastramento de notícias falsas, é muito superior quando o momento político é mais turbulento e favorece o acirramento de extremismos, enquanto Revez e Corujo (2021) reforçam que estas representam uma séria ameaça à própria democracia, principalmente durante o governo do presidente a época Jair Bolsonaro.

Tanto que a sociedade tem se valido de projetos em vários países na esfera pública tem se voltados a coibir a disseminação de *Fake News* em redes sociais, contando com ações coibitivas nas esferas econômicas, política,

legislativas, agências de checagem e iniciativas de que envolvem a alfabetização midiática. Ressalte-se que, quanto mais se fala na temática das F.N, mais estas alcançam relevância nas rodas de conversa, trazendo à tona reflexões acerca da veracidade das informações. Tais proposições vêm ao encontro desse estudo ao analisar o grupo de *WhatsApp* em questão, situamos sua relevância ainda pelo fato de o aplicativo não contar com algoritmos, o que permitiria sua recuperação pelas instâncias que investigam essas ações delinquentes. E, acerca da disseminação em massa, corroboramos com Ortellado (2018), ao propor que as *Fake News* se divulguem mais “porque a notícia falsa se adequa perfeitamente aos aspectos da opinião”. Estas são algumas proposições as quais em um primeiro momento nos cabe referenciar enquanto pilares desse estudo.

A cultura de disseminar informações falsas não é nenhuma novidade, entretanto, faz-se necessário conhecer e disseminar as práticas culturais que envolvem a veiculação de *Fake News*, especialmente as que trazem em si um potencial letal, como as mentiras que envolvem a área da saúde. Cabe aqui ampliar o debate acerca das F.N que são disseminadas, especificamente em redes sociais como o *WhatsApp*, as mensagens são disparadas em massa, diretamente para os aparelhos celulares das pessoas, sem que se possa monitorar ou se contrapor a elas, numa lógica “subterrânea” de disseminação de informação.

O problema reside nos fluxos de *Fake News* digitais “correrem” de forma incontrolável, em todos os meios digitais, no caso em estudos no aplicativo de *WhatsApp*. Cabe salientar que as F.N, afetam principalmente as questões políticas e mercadológicas, entretanto, tratamos aqui as que envolvem a área da saúde, principalmente as que giram em torno da pandemia de Covid-19.

Nesse sentido, destacamos que o fenômeno das F.N envolvem uma gama de condicionantes e estão relacionadas a ambiência da Pós-verdade, cuja premissa baseiam-se no falseamento da verdade, através dos jogos de linguagem e dos contextos comunicacionais, culturais e psíquicos, baseados em crenças pessoais, deslocando-as do contexto e manipulando-as da verdade



### 3.NECESSIDADES DE INFORMAÇÃO EM REDES SOCIAIS

Desde antes da pandemia, a mídia digital eleita pelo grupo em estudo foi o *WhatsApp*, uma vez que este de uma hora para outra deu um salto de mensagens, tanto em quantidade quanto em disseminação de *Fake News*, assim, tornou-se rapidamente a forma de troca de mensagens e chamadas de vídeo compartilhada por todas as senhoras do grupo. Para Teixeira *et al.* (2023, p.164):

Associada à pandemia, surgiu a infodemia, que é caracterizada por uma quantidade e variedade excessiva de informações de distintas qualidade e credibilidade, podendo ser verdadeiras, falsas ou imprecisas, sendo as redes sociais o principal veículo dessas informações, geralmente, inverídicas, conhecidas como fake news (Delmazo; Valente, 2018; Farias; Cardoso; Oliveira, 2020; Kalil; Santini, 2020).

Que o *WhatsApp*, transformar-se-ia em um aplicativo no qual a interatividade social se reinventaria como nenhuma outra mídia social, isto é um fato. Devido as suas possibilidades de funcionamento, ora como um telefone convencional, ora como secretária eletrônica, como calculadora, máquina de escrever e máquina fotográfica e ainda videochamada e a possibilidade de transmissão de arquivos em formato PDF (*Portable Document Format*) e Word. Esse aplicativo foi decisivo e teve seu *boom* na comunicação durante a pandemia de Covid-19. No que tange a esse tipo de interação, Thompson (2009, p.120) afirma que “existem 3 tipos de interação: interação face a face; interação mediada e quase interação mediada”, sendo estas as opções disponíveis no aplicativo em questão.

Para Thompson (2009, p. 78), a interação face a face “acontece num contexto de co-presença, os participantes estão imediatamente presentes e partilham de um mesmo sistema referencial de espaço e tempo”, por isso, eles podem usar expressões denotativas. É importante notar que as interações face a face têm um “caráter dialógico, no sentido de que geralmente implicam ida e volta no fluxo de informação e comunicação”. Entretanto, no *WhatsApp* são várias as possibilidades dialógicas, daí a especificidade dessa mídia social que permite o dialogismo em vários formatos.

Para Ramos; Oliveira e Freire (2022, p.158.) as redes sociais digitais, que, na sociedade atual, têm se destacado como um relevante espaço para geração, gestão e, especialmente, comunicação da informação. Elas, estabelecem relações entre pessoas que estão conectadas entre si, formando comunidades ou redes de relacionamentos, com uma comunicação rápida e diferente. Nesse contexto, a pandemia de Covid-19, permitiu a humanidade a proximidade senão física, pelo menos inaugurou um ambiente mediado pelas redes sociais digitais.

Rememoramos aqui, o momento de reclusão massiva, imposta as pessoas como medida de combate a disseminação da Covid-19, e a repercussão de F.N observada no estudo de grupo de *WhatsApp* (Clube da melhor idade), formado por senhoras da comunidade e criado para interagir com as atividades da Biblioteca Cristina Poeta, situada na periferia de Fortaleza. Simultaneamente ao decreto da quarentena de imediato, as pessoas ao se sentirem sozinhas acederam as redes sociais tendo em vista suas necessidades de sociabilização e informação. Recuero (2005, p.6) explica que “a estrutura da rede social compreende aquilo que ela possui de mais permanente, ou ainda, o resultado das interações repetidas. Trata-se de uma sedimentação dessas trocas, que pode ser observada através dos laços sociais e do capital social”. Em um cenário marcado pelo isolamento social percebe-se que o ambiente digital se consolida, Castro (2020):

Num cenário marcado pelo isolamento social percebe-se que o ambiente digital se consolida como a estrutura midiática fundamental, agilizando um processo que já estava em curso de superação de outras estruturas midiáticas, como a TV aberta, o jornal impresso, o rádio e o cinema. Nesse cenário, percebe-se uma série de transformações nos usos que a sociedade faz das suas mídias. A cobertura dada à epidemia pelas televisões e jornais impressos europeus e asiáticos foi reconhecida internacionalmente por especialistas e pela própria Organização Mundial de Saúde, como de extrema importância para proteção social e isso parece ter conferido reconhecimento à atividade do jornalismo, que recuperou prestígio num mundo que vinha confrontando-o com a produção generalista de informações, tanto oficial como leiga. Porém, em paralelo à cobertura jornalística séria e profissional, é preciso acompanhar o seu oposto, outro fenômeno presente nos processos socio comunicacionais contemporâneos e que tem ganhado amplitude durante a pandemia: a desinformação, e, nela, especificamente, a disseminação de fake news. Castro (2020.p.93)

As fontes de informação designam todos os tipos de meios (suportes) que contêm informações suscetíveis de serem comunicadas, portanto, as fontes de

informação podem ser definidas como qualquer recurso que responda a uma demanda, produto ou serviço de informação, uma pessoa ou grupo de pessoas, uma organização, *etc.* (Campello; Cendón; Kremer, 2000). Sendo esse grupo aqui identificado pelas Senhoras usuárias do *WhatsApp* desse estudo, uma vez que a quarentena pandêmica, propiciou o uso extremado das redes sociais, no qual surgiram as trocas de informações mentirosas, disseminadas sem critério, rigor ou ainda sem quaisquer questionamentos.

Fato é, que a enxurrada de *Fake News* relacionadas a Covid-19, veiculadas em grupos de *WhatsApp*, foi devastadora para a humanidade. No Brasil, não seria diferente, especialmente para o grupo estudado. Ante o exposto, nos questionamos: o que leva um indivíduo ou grupo a uma necessidade de buscar, elaborar, receber e disseminar informações falsas? E em as percebendo, como e por que as disseminam, especialmente em redes sociais, e em grupos de *WhatsApp*.

explica que “a estrutura da rede social compreende aquilo que ela possui de mais permanente, ou ainda, o resultado das interações repetidas. Trata-se de uma sedimentação dessas trocas, que pode ser observada através dos laços sociais e do capital social”. Recuero (2005, p.6).

. No intuito de estabelecer parâmetros para uma compreensão aproximativa das motivações humanas, acerca do estudo do entendimento da personalidade, mais precisamente acerca das motivações que suscitam a propagação de F.N. McIntyre (2018) aponta três estudos clássicos em psicologia social conduzidos nos Estados Unidos, nas décadas de 1950 e 1960, que demonstraram essa questão. O primeiro deles é a teoria da dissonância cognitiva de Festinger, segundo a qual buscamos harmonia entre nossas crenças e ações. O segundo é a teoria da conformidade social de Asch, que postula que temos tendência a ceder à pressão social por nosso desejo de estar em harmonia com os outros. E o terceiro é o estudo do viés de confirmação conduzido por Watson, que identificou nossa tendência a dar mais peso às informações que confirmam nossas crenças pré-existentes.

Outro fator a se considerar, é , que, além das crenças internas que validam as informações, outro ponto perpassa pela crise de confiabilidade mundial. Nas instituições, questiona-se ainda quais os procedimentos confiáveis

para se checar a credibilidade da informação, seu valor e conteúdo, ou seja, configura-se aqui uma crise de verdade. Conforme Silva e Macêdo (2022), trata-se também, de uma crise de autoridade, para (Enroth, 2021), principalmente de índole política, já, entretanto indicada por Arendt (1967), que se caracteriza por um embate dialético por uma narrativa de legitimação que não tem necessariamente de ter por base o valor da verdade. Podemos facilmente perceber a complexidade em torno das feições que envolvem as F.N, desde fatores culturais, cognitivos ligados as crenças e valores, ou pelas vertentes da pós-verdade, que se consolidam tendo como pano de fundo outras questões que determinam o comportamento humano.

Corroboramos com Maslow (1954) em seus estudos sobre Psicanálise e Antropologia Cultural ao destacar que, um determinado comportamento, pode ter diversos significados subjetivos, devido a fatores que envolvem a complexidade do pensamento e das ações humanas:

um complexo estruturado, organizado, de especificidades aparentemente diversas (comportamentos, pensamentos, impulsos para a ação, percepções etc.) [...] que possuem uma unidade comum e podem ser nomeados de forma variada [...]”. Maslow (1954.p.32)

A vista disso, o referido autor propõe que uma pessoa frequentadora de grupos, sociais ou religiosos, por vezes, mantém o vínculo para fugir da solidão e evitar o isolamento social, uma vez que ao estabelecer relações com o grupo, essa pessoa passa a ter sentimento de pertencimento. Nessa ambiência, surgem as trocas informacionais, nas quais os discursos são orientados e dirigidas conforme as diretrizes do grupo ao qual estão inseridas. Assim, o grupo de WhatsApp em estudo enquadra-se enquanto propiciador de vínculos e sensação de pertença tão necessários durante a pandemia de Covid-19.

Nesse sentido, vale-se das características desse estudo ao deter-se de alguns aspectos relativos às necessidades, busca, uso e disseminação das informações, especificamente as que envolvem *Fake News* e Covid-19. No intuito de amplificar a compreensão acerca da temática que envolvem o comportamento informacional, ante a desordem informacional, e ao tecido social desmembrado pelos vínculos sociais físicos. Uma vez que, durante a pandemia de Covid-19 a maioria das pessoas que ficaram isoladas em suas casas tiveram

uma grande necessidade informacional, gerando assim uma instabilidade afetiva e física, que tanto nos fala Maslow (2007), em sua Hierarquia das Necessidades. Wilson (1981) concebeu um modelo de comportamento informacional, baseados nas necessidades fisiológicas, cognitivas e afetivas dos indivíduos, ante a esse contexto, tais necessidades seriam configuradas pelo próprio indivíduo, pelas demandas de seu papel na sociedade e pelo meio ambiente em que sua vida e seu trabalho se desenrolam.

Acerca desse tecido social frouxo, e instável, rememoremos, Bauman (2004) que nos diz:

A fraqueza, a debilidade e a vulnerabilidade das parcerias pessoais não são, contudo, as únicas características do atual ambiente de vida a solaparem a credibilidade das hipóteses de Logstrup. Uma inédita fluidez, fragilidade e transitoriedade em construção (a famosa "flexibilidade") marcam todas as espécies de vínculos sociais que, uma década atrás, combinaram-se para constituir um arcabouço duradouro e fidedigno dentro do qual se pôde tecer com segurança uma rede de interações humanas. Bauman (2004.p.52).

Nessa ambiência, as relações e interações eminentemente digitais, devido à falta do contato físico, propiciaram uma satisfação emergente das necessidades informacionais, sendo essa uma ambientação na qual se estabeleceu a cultura das F.N., especialmente no período pandêmico no qual, as relações eminentes individuais, interagem em um contexto digital, a esse respeito, corroboramos com Gonçalves (2009):

Os indivíduos que agem segundo esta dinâmica psicossocial do "consumo para si mesmo", tendem a confundir as fronteiras entre o eu e o outro, entre o privado e o público, concedendo preferência ao registro da intimidade e se relacionando com o mundo apenas como meio de obter a gratificação de suas necessidades (Gonçalves, 2009, p. 190).

Em face do exposto, apresentamos alguns conceitos que envolvem necessidade, desejo, demanda e uso informacional, buscando defini-los a partir das contribuições teóricas de Line (1974). A necessidade, se refere ao que um indivíduo precisa para efetivar a realização de uma atividade, seja esta de cunho utilitário, profissional, científico ou cultural e, nesse sentido, voltada ao entretenimento. Já o desejo é relativo ao que o indivíduo almeja possuir, podendo ser compreendido também enquanto demanda potencialmente interna.

Assim sendo, o desejo pode ou não corresponder a uma necessidade e vice-versa, no que tange a demanda das trocas informacionais, estas constituem aquilo que a pessoa solicita num ambiente de informação, estando relacionada às suas expectativas na localização do que foi requerido e, por conseguinte, à satisfação de suas necessidades de informação. Acerca das elaborações e ampla utilização do *WhatsApp* Souza; Araújo; Paula (2015, p.3):

Logo, infere-se que quando a interação não é face a face corre-se o risco de haver uma falha na comunicação, haja vista os participantes estarem em contextos diferenciados. Por isso a importância da análise das informações que advém desse intercâmbio, com objetivo de que a comunicação entre os indivíduos possa ser a mais precisa possível.

Para promover uma reflexão mais acurada, buscou-se estabelecer relações entre as necessidades informacionais e busca informacional, para compreensão mais assertiva há uma necessidade de compreensão na forma como se dão os estudos que envolvem a busca de informação pelos usuários, a esse respeito Costa (2014), nos diz que acerca da conceituação dos estudos de usuários da informação e os define como:

[...] o conjunto de conhecimentos, ou disciplina, pertencente à área da Ciência da Informação para compreender, por meio de investigações, e detectar o que o usuário necessita em matéria de informação, buscando interação entre usuário e informação, ampliando e interferindo na sua produção. Costa (2014.p.46).

Nesse sentido, inferimos que o sujeito informacional, usuário da informação em sua busca pela informação, necessita compreender os processos que envolvem a busca e uso da informação, distinguir suas propriedades, caráter funcional e lúdico, apropriar-se das características informacionais para distinguir exatamente o tipo de informação que necessita e deseja.

Ademais, o uso dos desejos e das necessidades informacionais vai depender da demanda interna do sujeito e sua apropriação, resultando de uma demanda atendida. Para Maslow (1954), a necessidade está diretamente relacionada à existência de um propósito, uma finalidade, um objetivo; sendo esse gerado por uma necessidade que motiva o sujeito a busca de satisfazer essa necessidade, ainda conforme o autor, após o atendimento de uma necessidade, outra se cria.

Em sua teoria motivacional, o autor estabelece uma dinâmica na qual o desejo é sempre permanente, embora seus objetivos e objetos estejam constantemente sendo mudados pelo sujeito, para ele, o homem é um animal desejante e raramente atinge um estado de completa satisfação exceto por um curto período, assim sendo, logo que um desejo é satisfeito, é imediatamente

Durante o enclausuramento pandêmico, percebeu-se de forma geral um grave ar de ansiedade e insegurança, tais sentimentos, por vezes, levaram as pessoas a comportamentos exacerbados, como, por exemplo, a necessidade de grande ingestão de alimentos. Tratando-se disso, Maslow (2003, p.252), nos diz que a pessoa que julga estar com fome pode estar, na verdade, mais em busca de conforto ou dependência do que de vitaminas e proteínas. Entretanto, satisfeita essa necessidade, outras necessidades surgirão.

Na pirâmide das necessidades humanas analisada por Barreto, (1994) a oferta de informação, o indivíduo movimentar-se-ia da base para o topo, passando de um estágio para o outro somente quando todas as suas necessidades, naquele estágio, fossem satisfeitas. Para o autor, a configuração piramidal procura indicar mais pessoas na base do que no topo. Na base da pirâmide estariam as pessoas que procuram satisfazer as suas necessidades básicas de alimentação, habitação, vestuário, saúde, educação, sendo que o seu comportamento seria fundamentalmente o de perseguir e satisfazer estas necessidades, que representam a segurança de existir em um determinado espaço. Desta forma, demandariam, prioritariamente, informação de utilidade para a sua necessidade de segurança, ordem e liberdade do medo e da ameaça, como as N.I.s demandadas sobre Covi-19 durante a pandemia e o isolamento social.

pensamentos de Wilson. Choo (2003), traça alguns aspectos propostos pelas abordagens alternativas para os estudos de usuários, considerando-os em seus aspectos cognitivo, situacional e emocional. Em consonância com o autor supracitado, Wilson (1981), na mesma linha, analisou ainda o contexto que influencia o "papel trabalho" do indivíduo, a confluência dessas duas abordagens forma um único "modelo" para estudar as NIs. Ante o exposto, destacamos, a

incessante necessidade e busca do sujeito informacional, diante de estruturas instáveis que sedimentam as práticas humanas.

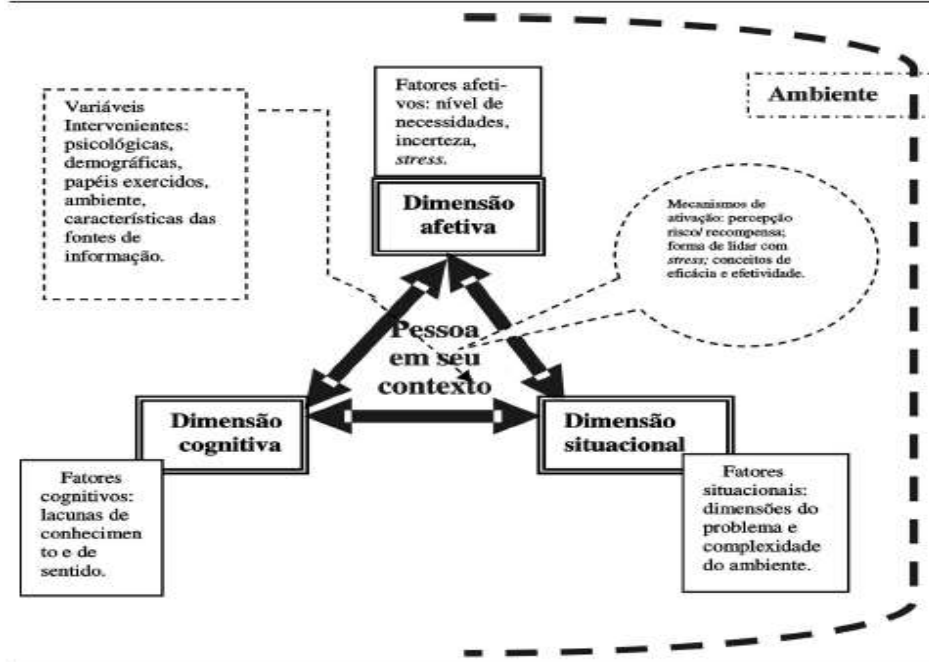
Explicando melhor o que Barreto fala sobre a pirâmide de Maslow, para Barreto, em suas análises, geralmente propõe como essas necessidades e suas complexidades, influenciam o comportamento humano tendo em vista a questão motivacional do indivíduo. Ele aborda a importância de atender às necessidades mais básicas antes de buscar necessidades mais complexas e como isso se relaciona com o desenvolvimento pessoal e profissional. Nesse sentido, ideia central é que, ao entender essa hierarquia, é possível melhorar a qualidade de vida e o desempenho e a determinação das pessoas em diversos contextos.

A seguir, a figura 1, apresenta elementos e dimensões que definem as NIs individuais: as condições cognitivas, afetivas e situacionais; e as necessidades ambientais, socioeconômicas e políticas. Através destas, procura-se entender como os fatores pessoais e ambientais influem na forma pela qual as pessoas constroem sentido para o mundo que as cerca e resolvem problemas na busca de atingir objetivos traçados para uma atividade. Conforme a figura 1, as necessidades individuais de informação em dado ambiente podem ser definidas por fatores advindos das dimensões cognitivas, situacionais e afetivas referentes ao indivíduo, sua atividade e sua história de vida.

Figura 1



### Dimensões e elementos das necessidades de informação individuais



Fonte: Miranda (2007)

Nesse sentido, os autores nos alertam que devemos nos resguardar destas tendências simplistas, de separar esses desejos das necessidades básicas por ele propostas. Assim sendo, aduzimos que as necessidades de informação constituem uma necessidade desenvolvida socialmente e ligada ao conhecimento prévio sobre elas, com a experiência positiva ou negativa no seu uso, e pelo resultado obtido com seu uso anterior em situações semelhantes. Essa dimensão está ligada aos aspectos cognitivos das NIs individuais.

Haja vista que a cultura e crenças do indivíduo é intrínseca do ser humano, e que tais necessidades envolvem busca, uso e disseminação da informação, estas, vão implicar na construção de outros sentidos. Portanto, reafirmamos que necessidade de informação e comportamento informacional, estão correlacionados. Porém, sob outra ótica, tendo em vista estabelecer uma compreensão mais aproximativa acerca do comportamento informacional, procuramos também tecer algumas considerações acerca do modelo proposto por Carol Kuhlthau (1991), dentre outros pesquisadores que tratam das variáveis sobre a questão.

#### 4. COMPORTAMENTO INFORMACIONAL

A recente situação pandêmica de Covid-19, foi um divisor de águas acerca da relevância do mundo digital. Acelerou a migração digital de uma parte substancial da população mundial (Cunha, 2021). Nesse sentido, normalizou-se novas práticas informacionais, hábitos e comportamentos. O comportamento informacional relaciona-se ao uso e manejo de informações, e fontes que visam satisfazer as necessidades informacionais, que de chofre, todos, fomos lançados radicalmente ao uso imediato do mundo digital, tais como trabalhar a partir de casa, consultar redes sociais ou mesmo fazer as compras online, as promoções de comida estão aí cada dia mais populares, de forma que passamos a ter uma “outra” vida em ambiente digital. Na definição de Wilson, (2000.p.3-15):

Comportamento informacional é todo comportamento humano relacionado às fontes e canais de informação, incluindo a busca ativa e passiva de informação e o uso da informação. Isso inclui a comunicação pessoal e presencial, assim como a recepção passiva de informação, como a que é transmitida ao público quando este assiste aos comerciais da televisão sem qualquer intenção específica em relação à informação fornecida

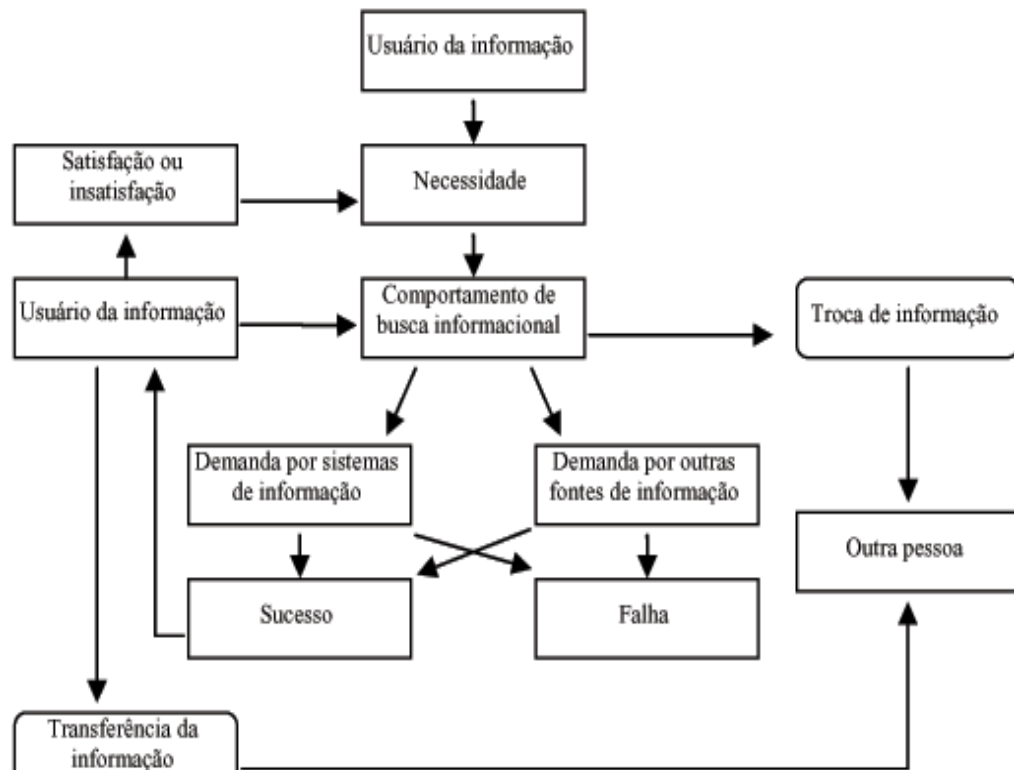
Para Costa (2016), o comportamento informacional abrange os tópicos de necessidades, busca uso, pesquisa e transferência de informação, além de métodos de pesquisa, no qual os sujeitos pesquisados não são mais somente aqueles que usam os sistemas de informação, mas, qualquer pessoa que usa e busca a informação para resolver problemas ou tomar decisões. Assim, é preciso compreender o sujeito informacional sob várias perspectivas e não somente pela ótica voltada aos sistemas de informação, tendo em vista suas necessidades naturais e seus significados, ante a resolução de um problema ou solicitações que lhe sejam demandadas.

Ante o exposto, o uso do aplicativo em questão, ainda não havia sido normalizado por todas as senhoras do grupo pesquisado, entretanto, durante o confinamento imposto pela Covid-19, houve a necessidade dessas senhoras acederem a esse aplicativo em busca de informações, as mais diversas, mas, basicamente em relação aos procedimentos e descobertas acerca do tratamento e manutenção da saúde.

Wilson elaborou um modelo de comportamento informacional, conforme figura abaixo:

Figura 02

### Modelo de comportamento informacional de Wilson



Fonte: Wilson 1981

Para Wilson (1981), o contexto dessas necessidades seria configurado pelo próprio indivíduo, pelas demandas internas, pelo seu papel na sociedade e pelo meio ambiente em que sua vida e seu trabalho se configuram. Ante o exposto, com a pandemia de Covid-19, modificamos nossas práticas e comportamento ante o consumo de informação, em diversos formatos, especialmente os digitais, que aumentou significativamente o uso das redes sociais.

Em 2022, estima-se que atinjam 3,96 bilhões de utilizadores e espera-se, que estes números ainda cresçam, à medida que o uso de dispositivos móveis e as redes sociais móveis ganhem cada vez mais força, em mercados anteriormente mal servidos (Statista, 2021). Mas como interagir assertivamente nesse mundo digital? São necessárias novas práticas, que envolvem novos

comportamentos para se lidar com essas novas tecnologias. Sobre essas interações e comportamentos, Wilson, (2000, p. 3-15):

O comportamento informacional pode ser definido como a totalidade do comportamento em relação a fontes e canais de informação, incluindo a busca passiva e ativa e o uso de informação. Uma nova perspectiva para o usuário da informação deveria partir da crença de que a quantidade de informação que se recebe não é função do número de páginas lidas, por exemplo, mas dos processos mentais de entendimento e integração de dados na estrutura pessoal de conhecimento; o que coloca em pauta a perspectiva cognitiva do usuário. Além disso, existem ambientes sociais e organizacionais que envolvem o usuário e que afetam a motivação individual, os usos da informação e seus fluxos. Um modelo de estudo de usuário deve começar com um modelo da organização em que ele trabalha e com o entendimento de como isso afeta o comportamento individual de busca de informação. Deve-se levar em conta a estrutura, as tarefas, a tecnologia e as pessoas em uma constante inter-relação, em que a mudança de um fator altera os outros.

O digital assume um papel preponderante na demanda de informação produzida, organizada e representada, armazenada e difundida, principalmente nas mídias digitais, pelos usuários, receptores e disseminadores da informação.

O termo *prosumer/prosumidor*, é utilizado para designar os indivíduos que assumem um papel ativo na produção de informação, gerada sem a necessidade de intermediários, por meio do uso de blogs, redes sociais, canais de vídeo, entre outros (Fernández Marcial, 2018, p. 5). Destarte, a questão da necessidade de informação em ambiente digital relaciona-se diretamente à busca pela informação, tendo em vista atender a uma necessidade informacional. Nesse sentido, Cherilyn e Posseti (2018, p.63) nos fala acerca dessa nova modalidade de usuário e mediação digital:

Os usuários fizeram uma curadoria de seus próprios fluxos de conteúdo – incluindo conteúdo de serviços de notícias, jornalistas e outros provedores de informações confiáveis – sem mediação. Como resultado da distribuição via essas “redes de confiança” (usuários e colegas), conteúdo impreciso, falso, malicioso e propagandístico disfarçado de notícias encontrou maior tração. Pesquisadores descobriram que tanto um conteúdo emotivo quanto um conteúdo compartilhado por um amigo ou membro da família são mais prováveis de serem recompartilhados nas redes sociais.

Entretanto, acerca do comportamento e propriedades da informação, considera-se que o comportamento informacional envolve um conjunto de ações que uma pessoa adota para obter informações sobre um determinado assunto, objetivando solucionar um problema que envolve uma tomada de decisão, ou

ainda aumentar seus conhecimentos e diminuir a incerteza. Acerca da interação, Recuero (2005) utiliza categorias encontradas na definição de capital social, que notadamente delinea as variáveis que incidem no comportamento informacional dos indivíduos em redes sociais:

As categorias seriam: a) relacional - que compreenderia a soma das relações, laços e trocas que conectam os indivíduos de uma determinada rede; b) normativo - que compreenderia as normas de comportamento de um determinado grupo e os valores deste grupo; c) cognitivo - que compreenderia a soma do conhecimento e das informações colocadas em comum por um determinado grupo; d) confiança no ambiente social - que compreenderia a confiança no comportamento de indivíduos em um determinado ambiente; e) institucional - que incluiria as instituições formais e informais, que constituem-se na estruturação geral dos grupos, onde é possível conhecer as “regras” da interação social, e onde o nível de cooperação e coordenação é bastante alto (Recuero, 2005, p.9).

Nem sempre essa busca informacional se efetiva em fontes confiáveis, daí a necessidade de avaliação de fontes que além da relevância, atualidade e confiabilidade, se adeque a resolução do problema e confira credibilidade baseada em evidências sólidas:

A relação entre a informação e o conhecimento, bem como as práticas necessárias para se trabalhar com a informação enquanto estruturas significantes, que necessitam ser corretamente direcionadas para um fim específico. E, por conseguinte, como devemos produzir, organizar, controlar e distribuir a informação de uma maneira correta política e socialmente. (Barreto, 1999 p.2).

Pode-se ainda citar o comportamento informacional motivado pelas questões contextuais, como no caso da massificação do uso do WhatsApp como fonte para suprir informações acerca da pandemia de Covid-19.

Borko (1968) nos diz que a Ciência da Informação é a disciplina que investiga as propriedades e o comportamento informacional, as forças que governam os fluxos de informação, e os significados do processamento da informação, visando à acessibilidade e a usabilidade ótima. Diante disso, se a informação não contribui para otimizar a necessidade da informação, esta, então, não cumpre seu papel. Nesse sentido, a pandemia de Covid-19, desencadeou uma situação difícil e perigosa ao ser marcada pela desinformação, infodemia e *misinformation*.

Compreende-se por busca e uso da informação, os fenômenos que permeiam o comportamento informacional, vale-se para tanto, da fundamentação proposta no âmbito da Ciência da Informação, uma vez que se faz necessário tecermos algumas reflexões acerca dos conceitos de necessidade, propostos por Line (1974), acerca de desejo, demanda e uso informacionais, por ele estabelecidos. Ante ao cenário pandêmico por Covid-19, as *Fake News* destacaram-se pelo comportamento informacional em receber e disseminar conteúdos de falso teor, crenças marginais ou ainda maquiagem dos fatos sem comprovação científica, sem a criticidade proporcionada pela competência em informação. Para Barreto (1999), o mercado de informação tem características que lhe são peculiares. Pesquisas já realizadas anteriormente permitem indicar que, no mercado de informação, é a oferta que determina a demanda por informação, ou seja, um mercado infestado por F.N.

A demanda da construção do conhecimento coletivo é um projeto global proposto pela Agenda 2030, proposta pela ONU, em seu Objetivo de Desenvolvimento Sustentável — ODS (2024), no objetivo 4, propõe assegurar a educação inclusiva e equitativa de qualidade, e promover oportunidades de aprendizagem ao longo da vida para todos que no caso envolve alguns fatores como a alfabetização midiática informacional.

Nesse sentido, o estudo do comportamento informacional, destaca-se o trabalho de Carol Kuhlthau (1991), no qual enfoca a busca pela informação por meio do modelo *Information Search Proces* — ISP (Processo de Busca da Informação – PBI). Evidencia-se que o processo de busca pela informação está intrinsecamente ligado a dinâmica das relações, estas que envolvem ações envidadas pelos usuários, no qual a construção de sentidos, por meio da apropriação de informações, possibilitem a resolução de uma necessidade informacional. Tendo em vista a compreensão de um determinado conteúdo e seu significado, sendo esses significados produzidos na necessidade de dialogar com as estruturas de conhecimentos existentes para compor seu repertório, mediando, em uma perspectiva conjunta, novas experiências, bem como a geração de novos saberes.

Conforme nos descreve Kuhlthau (1991, p. 361): [...] o processo de busca de informação [...] é a atividade construtivista do usuário para encontrar significado a partir da informação, a fim de ampliar seus conhecimentos sobre determinado problema ou assunto.

No que concerne aos construtos cognicistas, tais processos compreendem uma gama de fatores, tais como as relações entre informação, espaço e tempo que culminam em uma conjunção, na qual estão a busca por significados pelos usuários, a partir de suas demandas internas que permitiram uma concretização dialógica, entre informação e conhecimento. A esse processo de mediação, tem-se o produto resultante da percepção de informações, ante os novos construtos que geram conhecimentos a serem utilizados e compartilhados nos cenários de atuação dos indivíduos. É o que Kuhlthau (1991, p. 361), nos destaca ao afirmar que: “fontes organizadas formalmente em sistemas de informação interagem com fontes informais oriundas de experiências cotidianas - O PBI, que se estrutura e desenvolve em novo conhecimento socialmente compartilhado”.

Tais elaborações, se estabelecem conforme os construtos ante os contextos sociais e culturais, tendo em vista as necessidades informacionais, como mencionadas, e ainda, segundo White (2017), o “Digital como cultura relaciona-se com valores e; o Digital como médium com competências e práticas; o Digital como serviço com ferramentas e infraestrutura, ou seja, a tecnologia em si e não as suas práticas em contextos digitais.” Soma-se a isto, as demandas emocionais envolvidas, como no caso da pandemia, estas irão nortear a importância dessas novas informações e assim, tecerem atividades cognitivas, a depender das subjetividades do indivíduo em relação a esse novo aprendizado.

Pág 48 - o que é PBI?

Para Kuhlthau (1991), ao desenvolver e gerar processos de busca e uso da informação, o sujeito deve ser compreendido de forma holística, ao formular Processos de Busca Informacional (PBI) e a estas dar sentido, possibilitando o entendimento dos usos da informação, de maneira significativa, inserindo em seu modelo aspectos cognitivos, afetivos e físicos. Para a autora, alguns fatores

podem interferir, como as limitações impostas pelo entorno; a relevância atribuída às informações acessíveis e o conhecimento acerca destas; a origem do problema e o período designado para sua resolução.

Nessa abordagem, a autora aponta que a construção do processo de busca da informação, no decorrer dos processos compõem a busca, tais como: iniciação, seleção, exploração formulação, coleta e apresentação, bem como os fatores emocionais, vão ser fundamentais na dinâmica da busca informacional e sua mediação, considerando as ações, sentimentos e pensamentos que permeiam essa dinâmica na perspectiva do usuário. Assim sendo, destaca-se o cenário pandêmico, seus indivíduos e suas interações e necessidades por informações, especialmente no grupo de WhatsApp em estudo.

Consideramos que tais ações envolvem uma reflexão acerca das mensagens recebidas, tais como o simples fato de se checar uma informação antes de repassá-la:

Neste sentido, considera-se que a principal motivação para que as *fakes news* consigam se propagar rapidamente, no cenário pandêmico, está relacionada ao fato de os usuários da internet serem sobrecarregados pela quantidade e velocidade de conteúdos que recebem a todo momento e, por isso, acabam não tendo tempo de conferir a origem, credibilidade e veracidade de todas essas informações (Brisola Bezerra, 2018; Souza Júnior et al., 2020.p.164)

Assim sendo, ante a esse cenário digital que se apresenta pelo viés da pós-verdade, buscamos em Paulo Freire, uma luz que clarifique nossas práticas biblioteconômicas, tendo em vista o estabelecimento das práticas cidadãs competentes no trato em informações digitalizadas de forma produtiva e libertadora, especialmente em aplicativos de bate-papo, uma vez que estamos inseridos na Sociedade do Conhecimento, nesse sentido Leite (2019, p.14), nos diz que:

Neste contexto, as instituições e os agentes que lidam com a educação, seja ela formal, não-formal ou informal, se deparam com novos paradigmas sobre seu papel de mediação na construção do conhecimento, da informação, principalmente tendo em vista o poder de dominação ideológica que caracterizam os meios de informação e comunicação. A leitura crítica dos conteúdos que transitam pelas redes midiáticas de comunicação acabou se tornando tão essencial quanto foram, em seu tempo, os estudos sobre emissão, mensagem e



recepção dos veículos de comunicação de massa, como a televisão e o rádio.

Ante o exposto, faz-se necessário refletir acerca da massificação de informação em contexto digitais e pensar de forma crítica acerca da A.M.I., que, segundo Leite (2019, p.15), esse é um debate sobre as ideologias que estão por trás da produção e repercussão de conteúdos falsos.

Destarte, destacamos o “Manifesto Político sobre Competência em Informação (ColInfo) - 2022 - Bibliotecário: Profissional Luz” que trata do perfil desejável de ColInfo, em relação aos profissionais da informação, sobremaneira o bibliotecário e suas parcerias, produtos e serviços que esse profissional pode estruturar no combate às *Fake News* e à desinformação para a promoção de sociedades inclusivas, pacíficas e justas. Tendo em vista a disseminação de informações justas e assertivas, preocupando-se com a democratização dos saberes enquanto qualidade de vida e um bem para a sociedade. Nesse sentido, trataremos de competência e literacia, e seus efeitos e impactos em nossa sociedade midiaticizada.

## 5. COMPETÊNCIA EM INFORMAÇÃO E LITERACIA NA IDENTIFICAÇÃO DE FAKE NEWS

A competência em informação digital (em inglês, *digital literacy*), nos sugere uso e aplicação de habilidades no trato informacional em ambiente digital. A expressão competência em informação foi usada pela primeira vez pelo bibliotecário norte-americano Paul Zurkowski, no ano de 1974, no relatório intitulado “*The information service environment relationships and priorities*”, tal relatório destacava a importância das pessoas desenvolverem habilidades informacionais, que as possibilitasse à utilização de variada gama de produtos informacionais. Corrêa; Gibbon e Silva (2021), destacavam a importância das pessoas desenvolverem habilidades informacionais, que as possibilitasse à utilização de variada gama de produtos informacionais.

A competência informacional pode ser descrita como um conjunto de competências individuais, que pode ser colocado em ação nas situações práticas do trabalho com a informação. Para Miranda (2007), ela pode ser expressa pela *expertise* em lidar com o ciclo informacional, com as tecnologias da informação e com os contextos informacionais. Essa competência poderá, provavelmente, ser relacionada às competências de um profissional de informação.

No Brasil, o termo recebeu traduções como letramento informacional, alfabetização informacional, competência informacional e competência em informação, sendo o último, o mais aceito e consolidado na área (Campello, 2003; Dudziak, 2003; Zattar, 2017). Nesse sentido, busca-se estabelecer relações entre a competência informacional na identificação de F.N, especialmente as disseminadas sobre Covid-19, em ambiente digital, no caso do grupo estudado.

Ante a massificação informacional, em especial, a disseminação de *Fake News* pelos meios digitais, faz-se necessário, que o sujeito informacional, possua habilidades no que tange as práticas de compreensão e apropriação leitoras em meio digital. Teixeira *et al.* (2023.p.164):

Deste modo, o letramento digital permite ao indivíduo atuar como cidadão ativo e crítico em uma sociedade tecnológica, estando conscientes das formas e dos usos das tecnologias digitais da informação e comunicação (Assis; Costa; Faleiro, 2021).

Para uma melhor compreensão acerca da evolução das práticas leitoras em meio digital, e especificamente em redes sociais, Belluzzo (2018.p.11), faz uma breve reflexão da normalização das práticas:

Na análise de sociólogos atuais, tais como Lévy (2000) e Castells (2002) encontram-se as chamadas “sociedades em rede” e as “info-estruturas de conexão”, de onde decorrem as novas formas de pensar e de se relacionar com a realidade, considerando-se também a existência das “economias informacionais” e a necessidade de se implementar uma “cultura de informação” (Ponjuán-Dante, 2002). Nessas ambiências é que está inserida a necessidade do desenvolvimento de novas habilidades de acesso e uso da informação - a information literacy – justapostas e análogas às questões de “analfabetismo funcional” e que denominamos como competência em informação. Belluzzo, (2018. p.11).

Isto posto, infere-se que a competência em informação em redes sociais está intrinsecamente relacionada a exaustiva oferta informacional em ambientes tecnológicos que exigem conhecimento de um cabedal de técnicas e procedimentos voltados a recepção disseminação e uso da informação.

Trata-se de um conjunto de atitudes referentes ao uso e domínio da informação, em quaisquer dos formatos em que se apresente, bem como das tecnologias que dão acesso à informação: capacidades, conhecimentos e atitudes relacionadas com a identificação das necessidades de informação, conhecimentos das fontes de informação, elaboração de estratégias de busca e localização da informação, avaliação da informação encontrada, sua interpretação e síntese, reformulação e comunicação – processos apoiados em uma perspectiva de solução de problemas e denominados como competência em informação. Belluzzo, (2018. p.12).

Competência em informação, então, compreende os processos que envolvem a busca da informação, tendo em vista a construção de um conhecimento específico em determinada área. Nesse sentido, Passarelli e Gomes (2020) apontam que as mídias digitais em um primeiro momento se sinalizaram como tecnologia inovadora de um novo mundo, nos trouxe assincronia e confusão informacional, o que poria ordem, este por sua vez nos trouxe desordem oriunda da globalização e disseminação de informações convergentes com as “necessidades” do mercado, olvidando-se o caráter educacional da informação.

Em meio a avalanche de mensagens veiculadas em redes sociais e aplicativos como o *WhatsApp*, destacamos uma exorbitante e massiva

disseminação de *Fake News* em um só dia, no contexto da pandemia. Sendo diversas as características desse fenômeno, que se destaca em muitos casos disseminados e replicados que resultaram na exaustão, por vezes, erroneamente, por falta de letramento digital; literacia; Competência em Informação e Midiática (CoInfo); ou ainda Alfabetização Midiática Informacional (A.M.I). A esse respeito, Cherilyn e Posseti (2018, p.76) propõem e definem Alfabetização Midiática Informacional:

A alfabetização midiática é a capacidade mais específica de entender a linguagem e as convenções das notícias como um gênero e reconhecer como esses recursos podem ser explorados por alguém mal-intencionado. Por mais importante que seja, no entanto, é improvável que ela, sozinha, produza total resiliência para a desinformação vestida de notícias. Isso ocorre porque os seres humanos se comunicam não apenas com suas cabeças, mas também com seus corações. Por isso, a AMI também precisa prestar atenção para conscientizar as pessoas sobre como elas respondem a conteúdos de notícias, e suas predisposições para darem credibilidade ou não à informação, independente de parecerem notícias ou não. Cherilyn e Posseti (2018, p.76)

Ante o exposto, faz-se necessário refletir acerca da massificação de informação em contexto digitais e pensar de forma crítica acerca da A.M.I., que, segundo Leite (2019, p.15), é um debate sobre as ideologias que estão por trás da produção e repercussão de conteúdos falsos, multiplicados exponencialmente pelas redes digitais de comunicação, que nos remetem ao tema da Alfabetização Midiática Informacional (AMI). Este que trata da capacitação de indivíduos para o uso das Tecnologias de Informação e Comunicação (TICs). Este termo, se refere ao desenvolvimento de capacidades ligadas ao acesso e à operação dos diferentes tipos de mídia, também remete ao conhecimento necessário para interpretar e produzir conteúdo, de forma crítica, em diversos contextos midiáticos.

Essa modalidade de alfabetização, advinda das tecnologias digitais, é inovadora e necessária mediante o caos midiático que se instalou em rede. Corroboramos com Leite (2019, p.15), ao lembrar o Artigo 19 da Declaração Universal dos Direitos Humanos (DUDH) de 1948, que diz: “Todo ser humano

tem direito à liberdade de opinião e expressão; esse direito inclui a liberdade de opinar livremente e de procurar, receber e transmitir informações e ideias por quaisquer meios, independentemente de fronteiras”. Entretanto, reafirmamos que *Fake News* e seus correlatos não constituem, por si, informação propriamente dita, mas, um subproduto informacional.

Nesse sentido, a liberdade coletiva não pode ou deve coexistir em um ambiente tóxico, no qual o “rejeito” informacional e a informação se metamorfoseiam. Leite (2019, p.16), nos faz o seguinte questionamento acerca do pensamento de Paulo Freire:

Se recorrermos aos escritos do patrono da educação brasileira, quando ele fala sobre comunicação, encontraremos, por exemplo, o seguinte trecho de um de seus textos: Ninguém vive plenamente a democracia nem tampouco a ajuda a crescer, primeiro, se é interdito do seu direito de falar, de ter voz, de fazer o seu discurso crítico; segundo, se não se engaja, de uma ou de outra forma, na briga em defesa desse direito, que, no fundo, é o direito também a atuar. (Freire, 1997, p. 60).

Ou seja, é preciso resistir, e enfrentar esse mar de incerteza digitalizada, e refletir acerca da A.M.I. também disposta e sistematizada em ambiente digital. Tendo em vista a apropriação de seus usuários digitais, de forma crítica, libertadora e competente, ante a tecnologia digital globalizada, em contextos de pandemia e/ou para a vida. Acerca do processo, Cherilyn e Posseti (2018, p.80), nos dizem que:

Com a AMI, os participantes podem aprender a reconhecer que mesmo as notícias autênticas são sempre construídas e consumidas dentro de estruturas de narrativas mais extensas que dão significado aos fatos e que implicam suposições, ideologias e identidades mais amplas. Isso significa a capacidade de reconhecer a diferença entre as diversas tentativas jornalísticas de captar e interpretar a realidade, por um lado, e, por outro, as instâncias de fraude que exploram o formato das notícias, violando os padrões profissionais de verificabilidade.

Tais processos, que envolvem competência em informação, são compreendidos como habilidades cognitivas que possibilitam ao indivíduo a interação mediante uma informação assertiva, assim Capurro (1986) indicava que desde o ponto de vista hermenêutico o conhecimento está ligado à ação, mostrando os pressupostos e as consequências a respeito dos processos cognitivos e práticos relacionados com a busca de informação.

Ainda neste sentido, a Organização das Nações Unidas para a Educação, Ciência e Cultura, - Unesco, sob a chancela da Organização das Nações Unidas, lançou uma cartilha voltada a comunicação social, tendo em vista o combate as F.N, a cartilha denominada Jornalismo, Fake News & Desinformação, elaborada por Ireton e Posetti (2018). A cartilha, traz um guia variado sobre aspectos das *Fake News*, tais como, crise de credibilidade, reflexões sobre desordem na informação, indústria de notícias, combate a desinformação, verificação de fatos e de redes sociais e combate ao abuso online, que se vale conferir.

Acerca dos conteúdos digitais e suas interações, Albagli (2013, p.25), nos diz que:

As tecnologias não são máquinas apenas - ganharam um novo papel, humanizador, com as preocupações da interação homem-máquina e a socialização do conhecimento, e passam a ser um poderoso instrumento político, educacional e social, voltado à formação da cidadania, além da inclusão digital e informacional e a informação para usuários portadores de deficiências. Em decorrência dessa “virada sociológica”, a competência em informação e a informação para usuários com necessidades especiais conquistam maior espaço na ciência da informação. Nesse processo, a educação está de braços dados com a ciência da computação, particularmente as tecnologias assistivas, além da informática social (software social) e engenharia eletrônica.

O letramento informacional, em meio digital, representa, então, um caminho para frear a desinformação. Principalmente porque “incrementar a capacidade de reflexão crítica do leitor frente ao conteúdo que consome é um dos caminhos almejavéis para que se compartilhe informações com qualidade” (Conde, Alcará 2018, p. 1615). Acrescente-se a isso, um letramento e teremos informações de qualidade circulando em todos os meios, cremos ser essa a maneira eficiente e eficaz no combate a desinformação.

Nesse sentido, destaque-se a necessidade de capacitação midiática, voltada a essa demanda, tendo em vista o desenvolvimento de competências informacionais a fim de possibilitar um confronto em face das F.N, uma vez que ao se inserir enquanto cidadãos empoderados do conhecimento, poderão tomar para si e passarem as futuras gerações, a importância e a necessidade de se disseminar informações de valor pautadas na legitimidade e, na verdade.

Em vista disso, o letramento informacional voltado para o uso das mídias digitais, direcionados aos imigrantes digitais, deve proporcionar o empoderamento tanto na internalização de fundamentos conceituais, atitudinais, quanto na dinâmica do processo de compreensão e interação que envolvem a busca e assimilação das informações, proporcionando uma habilidade de capacitação de escolhas ante a oferta informacional. Dudziak (2003, p.28) elenca características necessárias:

- a) Saibam determinar a natureza e a extensão de sua necessidade de informação como suporte a um processo inteligente de decisão;
- b) Conheçam o mundo da informação e sejam capazes de identificar e manusear fontes potenciais de informação de forma efetiva e eficaz;
- c) Avaliem criticamente a informação segundo critérios de relevância, objetividade, pertinência, lógica, ética, incorporando as informações selecionadas ao seu próprio sistema de valores e conhecimentos;
- d) Usem e comuniquem a informação, com um propósito específico, individualmente ou como membro de um grupo, gerando novas informações e criando novas necessidades informacionais;
- e) Considerem as implicações de suas ações e dos conhecimentos gerados, considerando aspectos éticos, políticos, sociais e econômicos extrapolando para a formação da inteligência;
- f) Sejam aprendizes independentes;
- g) Aprendam ao longo da vida.

A educação para o desenvolvimento em ambientes digitais, diz respeito aos sistemas de organização do conhecimento, nos quais todas as pessoas inter relacionam-se entre si. Nesse sentido, nos cabe rememorar Paulo Freire, enquanto disseminador da construção do conhecimento coletivo e dialógico, portanto complexo diante das variáveis que implicam essa construção coletiva do conhecimento humano. Nessa perspectiva, nos cabe ressaltar o pensamento de Feitosa (1999), acerca da trajetória freireana, ao conceber a educação transformadora em um ambiente de massificação como o que está posto em meio digital e globalizado, tendo em vista o futuro da democratização dos saberes e culturas:

Paulo Freire marcou uma ruptura na história pedagógica de seu país e da América Latina. Através da criação da concepção de educação popular ele consolidou um dos paradigmas mais ricos da pedagogia contemporânea rompendo radicalmente com a educação elitista e comprometendo-se verdadeiramente com homens e mulheres. Num

contexto de massificação, de exclusão, de desarticulação da escola com a sociedade, Freire dá sua efetiva contribuição para a formação de uma sociedade democrática ao construir um projeto educacional radicalmente democrático e libertador. Assim sendo, seu pensamento e sua obra é, e continuará sendo, um marco na pedagogia nacional e internacional. Feitosa (1999. p.5).

Salienta-se que, nem todos estamos no mesmo barco, mas na mesma onda informacional, ou seja, um mar de desigualdades sociais que determinam a forma com que os sujeitos informacionais adquirem autonomia ante as informações digitalmente veiculadas, que primam pela emergência da interatividade, principalmente diante do salto comunicacional mediado pela interatividade digital. Importante ressaltar o papel das bibliotecas e do bibliotecário no processo que envolve o combate às *Fake News*, “entendendo o valor de bibliotecas e bibliotecários na construção da aprendizagem sobre a busca por informação e sua avaliação. As bibliotecas eletrônicas tornaram muito mais fácil o acesso a referências acadêmicas (e outras).” Cherilyn e Posseti (2018, p.81).

No caso em estudo, tratamos da competência em informação partir de conteúdo em meio digital, mais especificamente, no aplicativo de *WhatsApp*, em um grupo de idosos, ou seja, migrantes digitais que pelo apelo tecnológico, ou pela situação de isolamento proposta pela Covid-19, tiveram que desenvolver competências informacionais para situarem-se em um ambiente eminentemente digitalizado para relacionarem-se e sociabilizarem-se com o mundo, sob o panorama da pós-verdade e das *Fake News*.

Segundo Klimova et al. (2018) idosos tem maior facilidade em serem enganados em ambientes digitais e, portanto, é necessário a oferta de cursos ou manuais que tenham como enfoque o letramento informacional destinado para este público específico.



## 6 PERCURSO METODOLÓGICO

Apresentamos as escolhas metodológicas a seguir, em alinhamento aos objetivos pretendidos que consistem em analisar e estabelecer relações entre o consumo e a disseminação de F.N, as implicações e trocas dessas informações para o grupo de *WhatsApp*; conhecer o processo de recepção e disseminação de *Fake News* no grupo de *WhatsApp* e seus fluxos, bem como, analisar as propriedades e características dessas informações e suas implicações e consequências durante a pandemia de Covid-19; identificar as necessidades de informação dos sujeitos do grupo de *WhatsApp*; avaliar a capacidade e o comportamento do grupo ao identificar uma *Fake News*; relacionar alguns efeitos do consumo, produção e disseminação de mensagens intituladas de *Fake News* sobre Covid-19.

Tendo em vista o estabelecimento e a promoção da informação e seu exercício para o fomento das práticas cidadãs, desde a produção e disseminação destas, enquanto produto da pós-verdade.

A proposta metodológica deste estudo delineou-se desde a escolha dos sujeitos, passando pelo tipo da pesquisa, tendo em vista a adoção de ferramentas que possibilitassem aferir e investigar o fenômeno com a maior proximidade possível a investigação acerca das experiências dos participantes da pesquisa, assim como do fenômeno em estudo. Para tal, dividimos esta seção em três etapas a seguir: as buscas nas bases de dados, Periódicos da Capes, Scielo, BDTD, BVS e BRAPSI, estes que foram instrumento de coleta de dados, tais pesquisas subsidiaram um vasto material que resultou em artigo de revisão sistemática, tendo sido publicado em periódico sob o título “Revisão Sistemática de literatura científica que incide sobre a análise de publicações sobre Fake News e pandemia de Covid-19 e seus correlatos no Brasil entre 2020 e 2022” (Sousa; Nunes e Costa, 2023 p.285):

[...]a revisão sistemática, constitui-se ferramenta para divulgação científica, comunicação e disseminação de uma apropriação de uma cultura científica, através da disseminação e difusão do conhecimento científico para a sociedade. Os estudos ora apresentados forneceram uma valiosa síntese das pesquisas sobre as questões propostas sobre F.N, pandemia de Covid-19, infodemia, pós-verdade, misinformation e competência informacional, vindo a

mesma a fornecer uma síntese atual da pesquisa sobre a temática no período entre 2020 e 2022.

### 6.1 Tipo e abordagem da pesquisa

Caracteriza-se por ser uma pesquisa de abordagem qualitativa, que segundo Severino (2007, p.118), trata de analisar aspectos atitudinais, comportamentais e de conteúdo acerca de temática específica, conforme insta citar.

A investigação qualitativa requer, como atitudes fundamentais, a abertura, a flexibilidade, a capacidade de observação e de interação com o grupo de investigadores e com os atores sociais envolvidos (Minayo, 2014, p.195).

Assim sendo, a abordagem da pesquisa social qualitativa, é fundamental para a aplicação nos estudos na área, uma vez que propicia descrever o comportamento e situações relacionadas a saúde como no caso acerca dos efeitos no uso do *WhatsApp* e as F.N. no ambiente pandêmico, que determinam o contexto e as relações entre os agentes e o ambiente no qual estão inseridos.

Para Minayo (2022), a pesquisa qualitativa responde a questões muito particulares. Ela se preocupa, nas ciências sociais, com um nível de realidade que não pode ser quantificado, ou seja, ela trabalha com o universo de significados, motivos, aspirações, crenças, valores e atitudes, correspondendo a um espaço mais profundo das relações dos processos e dos fenômenos que não podem ser reduzidos à operacionalização de variáveis.

Inicialmente recorreu-se à Revisão bibliográfica, que segundo Gil (2002), refere-se ao processo de debruçamento do pesquisador sobre o estado da arte que compõe o objeto de estudo da pesquisa, que no caso se trata das *Fake News* e *WhatsApp*. A revisão bibliográfica é importante para definir a linha limítrofe da pesquisa que se deseja desenvolver, considerando uma perspectivacientífica, afirma Dane (1990). Ainda segundo o autor, é preciso definir os tópicoschave, autores, palavras, periódicos e fontes de dados preliminares. Nesse sentido, a revisão bibliográfica é considerada um passo inicial para qualquer pesquisa científica (Webster; Watson, 2002). Desenvolvida com base em

material já elaborado como livros, artigos e teses (Gil, 2007). A pesquisa bibliográfica possui caráter exploratório, ao permitir maior familiaridade com o problema, aprimoramento de ideias ou descoberta de intuições, complementa Gil (2007).

Sobre o campo da pesquisa, a de campo, de natureza exploratória, que para Gil (1999, p.43) “as pesquisas exploratórias são desenvolvidas com o objetivo de proporcionar visão geral, de tipo aproximativo, acerca de determinado fato.” na qual, visamos dialogar com os autores acerca do assunto proposto, além do cunho exploratório, esta também configura seu caráter descritivo e de campo, uma vez que o campo estudado está pautado nas relações de convivência, marcado pela recepção, produção e reprodução de informações das senhoras do grupo de *WhatsApp*.

Para tal procedimento emprega-se, a “Análise de conteúdo de Bardin” (1977) o conceito desta análise, na visão de Godoy (1995), afirma que a análise de conteúdo de Bardin, consiste em uma técnica metodológica que se pode aplicar em discursos diversos e a todas as formas de comunicação, seja qual for à natureza do seu suporte.

Esta abordagem, analisa vertentes da linguística que se ocupam em estudar o discurso e como tal, e evidenciam a relação entre língua, discurso e ideologia, é organizada em três momentos, a saber: pré-análise, que consiste na leitura minuciosa do material a ser analisado; codificação ou análise temática, caracterizada pelo agrupamento das unidades de registro; e, por fim, a categorização ou tratamento dos dados, que visa organizar, classificar e interpretar as unidades de registro significativas.

As categorias definidas *a posteriori*, que de acordo com Bardin, “as categorias são rubricas ou classes, as quais reúnem um grupo de elementos [...] sob um título genérico, agrupamento esse efetuado em razão dos caracteres comuns destes elementos”. (Bardin, 1977 *apud* Mozzato; Grzybovski, 2011, p. 735) ou seja, com base na análise das transcrições. A classificação de elementos constitutivos de um conjunto por diferenciação é, seguida, por reagrupamento segundo o gênero (analogia), com os critérios previamente definidos.

## 6.2 Campo e sujeitos de pesquisa

Enquanto campo de estudo, o *WhatsApp*, é um aplicativo de mensagens lançado em 2009, podendo ser baixado gratuitamente em smartphones, bastando apenas uma conexão ligada a Internet, na utilização das ferramentas da mídia social, é necessário ter contatos telefônicos, ou de grupos. É possível o cadastro de um perfil de usuário por número, com informações da conta, definições das formas de conversas, formas de notificação, lista de contatos. Suas funcionalidades incluem além de mensagens de texto, os usuários podem enviar imagens, vídeos, mensagens de áudio e documentos em PDF, além de fazer ligações grátis por meio de uma conexão com a internet.

No Brasil o WhatsApp, popularizou-se tal forma segundo afirmação do CEO da Meta, Mark Zuckerberg (2024), o país envia quatro vezes mais mensagens de voz que qualquer outro país, além de sermos os campeões em envio de figurinhas como também participam no envio de enquetes e arremata: “Vocês tornaram o ‘Zap zap’ algo próprio e vocês estão entre as pessoas mais ativas no mundo no app”.

Os sujeitos da pesquisa são formados pelo grupo de *WhatsApp* em estudo, que se formou a partir da necessidade de promover informações sobre as atividades a serem desenvolvidas na Biblioteca Cristina Poeta, que era o espaço de trabalho no qual exercia o cargo de bibliotecária, objetivando assim, informar as atividades cotidianas a serem ofertadas para os usuários. Criou-se um grupo de *WhatsApp*, dentre estas havia: atividades físicas, artesanato, aulas de violão e clube de leitura. O grupo é atualmente composto por 20 senhoras donas de casa que residem na periferia de Fortaleza. Tendo a faixa etária situada entre os 50 e 86 anos, quando ao nível de instrução formal, este é situado entre fundamental e médio, sendo sua maioria formadas até o ensino fundamental. Destaca-se o fato desse grupo estar ativo diariamente e não ser tão convencional como o tradicional grupo da família, ou o de trabalho.

O recorte metodológico se deu, a partir da observação, que em um primeiro momento, notou-se que do dia para a noite, ocorreu um consumo excepcional de produção e reprodução de *Fake News* no grupo de *WhatsApp* estudado. Que por suas características de rede social, devido o distanciamento

social imposto pela pandemia de Covid-19, levou os participantes do grupo a manterem um intenso fluxo informacional pela busca e necessidades de informacionais. Ante a um fenômeno social complexo e intrigante, como o uso intensivo do aplicativo e da disseminação em massa de F.N. Acerca da complexidade desse fenômeno social, este pode ser entendido como aquele que se ocupa do nível subjetivo e relacional da realidade social e é tratado por meio da história, do universo, dos significados, dos motivos, das crenças, dos valores e das atitudes dos atores sociais, como diz Minayo (2013), tendo em vista as implicações e relevância dessas informações para a saúde da coletividade, durante a pandemia de Covid-19.

Essas assertivas, nos permitem afirmar que diante desses pormenores da “instituição” da análise de discurso, verifica-se o espaço do contraditório nessa disciplina de entremeio (Orlandi, 2008, p. 68), pois, a língua tem autonomia relativa e é a entrada para a materialidade do discurso. Conforme afirma Benveniste (2005, p. 286), é na (e pela) linguagem que o homem se constitui como sujeito, por conta disso, a linguagem não se configura em um “utensílio” ao bel-prazer do homem.

Em um segundo momento, percebeu-se que o isolamento social enquanto medida de prevenção necessária a prevenção da Covid-19, marcou uma temporalidade significativa no cotidiano das pessoas, no qual se percebeu o deslocamento das emergências das comunicações dialógicas primeiras as quais essa ferramenta servia e que passou a adquirir feições e discursos outros. Nesse sentido, cabe a análise acerca das vivências, as trocas e os compartilhamentos de *Fake News* sobre Covid-19 e como o grupo se comportou diante da migração dos encontros presenciais para as relações no espaço virtual, no caso o uso aplicativo de *WhatsApp* pelo grupo estudado.

### 6.3 Universo e amostra

O universo da pesquisa é constituído por 20 senhoras participantes do grupo de *WhatsApp*, porém não foi possível atingir o universo. A amostra constituiu-se a partir de cinco delas, as quais se mostraram mais acessíveis para responderem ao questionário.

#### 6.4 Instrumento de coleta de dados

A coleta de informações ou dados feita em um determinado campo, ou grupo, visa apreender o que os sujeitos pensam, sabem, representam, fazem e argumentam. Para tal, utilizam-se ferramentas, no caso se optou pela aplicação de questionário (em anexo), aplicado as senhoras que compõem o referido grupo de *WhatsApp* conforme dito anteriormente, uma vez que tais ferramentas auxiliam a clarificar proposições, os instrumentos de coletas de dados são essenciais para fundamentar a pesquisa, para Severino (1984):

O papel dos elementos a serem recolhidos será fundamentalmente o de reforçar, apoiar e justificar as ideias pessoais formuladas pelo autor do trabalho. Estes elementos retirados das várias fontes dão às várias afirmações do autor, além do material sobre o qual trabalha, a garantia de maior objetividade fundada no testemunho e na verificação de outros pensadores (Severino 1984, p.116).

No entanto, para a aferição dos dados dessa pesquisa o instrumento proposto utilizado foi o questionário conforme consta no apêndice, no qual consta um questionário composto por 10 perguntas, sendo cinco abertas e cinco fechadas, visando investigar questões como: a percepção das *Fake News* e Covid-19 no *WhatsApp*, dentre outras.

#### 6.5 Pré-teste

A elaboração e aplicação do pré-teste, serviu para validar a clareza das indagações feitas aos respondentes e para checar a viabilidade de aplicação as demais, acerca dos questionários a serem enviados. Dentre as vinte participantes do grupo, escolheu-se duas para pré-sondagem, enquanto as três restantes foram contactadas em um momento posterior.

Tendo em vista a validação e ajuste as perguntas, as categorias as quais fundamentariam o estudo, foram enviados dois pré-testes as duas das senhoras do grupo, seguindo-se a aplicação as demais.

## 6.6 Procedimentos de Análise

Tais questionamentos, foram analisados com base nos procedimentos da Análise de Conteúdo de Bardin (1977), a partir das categorias definidas *a posteriori* pelas dinâmicas comunicacionais, no contexto social pandêmico; os quais visaram contemplar as questões subjetivas para realizar o mapeamento dos efeitos da desinformação no grupo de *WhatsApp* durante a pandemia de Covid-19. Para proceder com a interpretação dos dados, na qual conforme as similaridades definiu-se quatro categorias para análise: 1) Disseminação de *Fake News*, 2) Necessidades de informação no grupo de *WhatsApp*, 3) Comportamento informacional, 4) Percepções sobre o processo de recepção e disseminação de *Fake News*.

Quadro 1

CATEGORIA 1	DISSEMINAÇÃO DE <i>FAKE NEWS</i>
<p>Propôs-se uma reflexão acerca da noção de <i>Fake News</i> para efeito de análise e uma compreensão mais aproximativa, escolheu-se as respostas de todas as respondentes ao questionário um, quando se perguntou; 01) Você sabe o que é <i>Fake News</i>? Fale sobre isso. Obtiveram-se as seguintes respostas:</p>	
<p>1)F. N são notícias falsas né? pra prejudicar as pessoas que o povo bota nas redes sociais né? e muitas vezes até prejudica as pessoas que acreditam naquelas notícias e muitas vezes pode até acontecer algo ruim.</p> <p>2)São notícias falsas espalhadas pelas redes sociais</p> <p>3)São notícias falsas espalhadas pelas redes sociais.</p> <p>4)São mentiras que lançam na rede social</p> <p>5)Eu vejo falar muito, mas eu não, mas eu não sei separar o fake do verdadeiro isso aí eu não sei.</p>	



Fonte: Elaborado pela autora (2024)

Quadro 2

CATEGORIA 2	NECESSIDADES DE INFORMAÇÃO NO GRUPO DE <i>WHTASSAPP</i> ,
<p>Acerca da necessidade de informação de maneira intensiva do uso do aplicativo WhatsApp, tendo em vista a necessidade de informação, na segunda questão perguntou-se sobre a importância do uso do aplicativo durante a pandemia. 02) Como você se sentiu durante o isolamento causado pela pandemia e qual a importância das mensagens no grupo de WhatsApp? As respostas, seguem-se conforme a aplicação do questionário.</p>	
<p>1) Ah no tempo da pandemia eu me senti assim isolada né? Por que eu acho que com aquela máscara a gente tava se escondendo né? a gente né? tava se escondendo do público eu me senti muito acuda</p> <p>2) Foi muito desagradável porque a gente se sentia muito triste sem liberdade não podia comprar algo</p> <p>3) Horrível. quase entro em depressão. Mas consegui superar fazendo artesanato e divulgando na Internet. Fiz uma rendinha boa. Mais depois não fiz mais. Comecei a trabalhar.</p> <p>4) Horrível as redes sociais foi uma válvula de escape</p> <p>5) Pra mim tinha muita importância que pelo menos a gente estava isolada pelo menos tinha sempre alguém que vinha e falava com a gente.</p>	

Fonte: Elaborado pela autora (2024)



Quadro 3

CATEGORIA 3	COMPORTAMENTO INFORMACIONAL
<p>Nessa categoria pode-se observar o comportamento informacional, a resposta que melhor se enquadra ao comportamento informacional no contexto pandêmico, no qual a respondente de número 5 ao responder à questão de número 08) Você conversa com amigos sobre <i>Fake News</i>?</p>	
<p>8)“Sempre as minhas amigas da física da melhor idade quando elas dizem V**** tu viu isso? Não como assim eu mexi pouco com o celular ela disse mulher isso é uma Fake News aí eu digo eu sei lá o que é isso eu num me interesse não eu foco só naquilo que é do meu interesse gosto de focar em muitas besteiras que eles dizem eu vou pra televisão escuto na televisão e procuro saber de boca de gente que eu sei que não vai mentir”.</p>	

Fonte: Elaborado pela autora (2024)

Quadro 4

CATEGORIA 4	PERCEPÇÕES SOBRE O PROCESSO DE RECEPÇÃO E DISSEMINAÇÃO DE <i>FAKE NEWS</i> .
<p>Como e por que ocorre a disseminação de <i>Fake News</i>. Na décima questão pergunta-se 10) Por que você acha que existem <i>Fake News</i>? Obtiveram-se as seguintes respostas:</p>	
<ol style="list-style-type: none"> <li>1) Eu acho que tem muita gente com a mente desocupada, e vive somente pra fazer essas coisas prejudicar os outros né prejudicar</li> <li>2) Pra fazer o mal para as pessoas serem bem popular</li> <li>3) Porque tem pessoas que têm má intuição de informar mal as pessoas.</li> <li>4) Coisa de quem não tem o que fazer.</li> <li>5) Por que você acha que existem Fake News?</li> </ol>	

Eu acredito que é gente desocupada eu acho que é gente que não tem o que fazer e paga o telefone e manda mensagem pra um pra outro fica postando no face no WhatsApp no Instagram eu acho que é quem não tem o que fazer.

Fonte: Elaborado pela autora (2024)

## 7. ANÁLISE E INTERPRETAÇÃO DE DADOS.

A partir do retorno das respostas aos cinco questionários aplicados, obtivemos, conforme as categorias seguintes: 1) Disseminação de *Fake News*; 2) Necessidades de informação no grupo de *WhatsApp*; 3) Comportamento informacional e 4) Percepções sobre o processo de recepção e disseminação de *Fake News*, os seguintes resultados:

Após a coleta dos dados, sobre a categoria 1) Disseminação de *Fake News*, quando se pergunta: Você sabe o que é *Fake News*? Notou-se que a maioria dos entrevistados, concorda que são notícias falsas e espalhadas em redes sociais, apenas uma respondente afirmou não saber distinguir entre F.N e notícias verdadeiras. Nesse sentido, percebe-se uma compreensão bem consciente acerca da temática, que foi um momento de aprendizado e adaptação ao contexto pandêmico e a busca e uso da informação. Citamos aqui a resposta dada ao questionário da respondente 01:

01) Você sabe o que é *Fake News*? Fale sobre isso.

“*Fake News*, são notícias falsas né? Para prejudicar as pessoas que o povo bota nas redes sociais né? E muitas vezes até prejudica as pessoas que acreditam naquelas notícias e muitas vezes pode até acontecer algo ruim.”

Nesse sentido, Barreto (1999), nos diz que a oferta de informação, se localiza em um mundo caracterizado pela centralidade do discurso, pela forma e regularidade das mensagens. É orientada por uma razão prática, pois acredita que conteúdos possam ser formatados em estruturas homogêneas. É radical ao

subjugar o conteúdo da mensagem a um estruturalismo tardio, com vestígios de passado, demanda contextual: responsável pelas transações correntes de informação para que o indivíduo possa permanecer e se manter em seus espaços de convivência profissional, social, econômica e política.

Ante a essa assertiva, ressalte-se que o capital social do grupo foi se formando pela experiência, ou melhor, pela construção coletiva do conhecimento acerca da temática, até nova para estas senhoras.

Acerca da categoria 2) Necessidades de informação no grupo de WhatsApp, apenas duas das cinco respondentes, reforçaram uso pela necessidade da busca de informação e a importância do aplicativo, a maioria deteve-se na questão do sentimento durante o isolamento na pandemia. Ademais, tais pressupostos são contemplados nas concepções em Kulthtau, Wilson e Choo, ao estabelecerem tanto as dimensões situacionais, cognitivas e emocionais dos sujeitos pesquisados. Ao serem questionadas sobre a importância das mensagens no aplicativo, a respondente do questionário 4 descreveu:

02) Como você se sentiu durante o isolamento causado pela pandemia e qual a importância das mensagens no grupo de WhatsApp?

“Horível as redes sociais foi uma válvula de escape”

Entretanto, percebeu-se que algumas das senhoras do grupo não tinham familiaridade com o aplicativo, passaram a interagir cotidianamente durante a pandemia, outras manifestavam-se apenas por mensagens de voz. Isto porque é através desses contextos que se cria certo tipo de situação social na qual as pessoas se ligam umas às outras em um processo de comunicação e intercâmbio simbólico.

Conforme a categoria 3) Comportamento informacional, ao responderem à questão, 08) Você conversa com amigos sobre Fake News? A respondente 5, descreveu:

“Sempre as minhas amigas da física da melhor idade quando elas dizem V\*\*\*\* tu viu isso? Não como assim eu mexi pouco com o celular ela disse mulher isso é uma *Fake News* aí eu digo eu sei lá o que é isso eu num me interesse não eu

foco só naquilo que é do meu interesse gosto de focar em muitas besteiras que eles dizem eu vou pra televisão escuto na televisão e procuro saber de boca de gente que eu sei que não vai mentir”.

Acerca do comportamento informacional ocorrido durante a pandemia, Kuhlthau (1991) acrescentou ao modelo de Ellis, uma associação entre sentimentos, pensamentos e atitudes. As fases propostas por Kuhlthau são iniciação, seleção, exploração, formulação, coleta e apresentação. A iniciação, por exemplo, caracteriza-se por sentimentos de incerteza, ideias vagas sobre o tema. A atitude desta fase é simplesmente reconhecer a necessidade da informação. Outras atitudes pertinentes são identificar, investigar, formular, coletar e completar. O modelo de Kuhlthau, sugere que o estado emocional inicial de incerteza, confusão e ambiguidade associado à necessidade de buscar informação, vai sendo substituído por confiança e satisfação à medida que se avança na busca e na hipótese de que o indivíduo está obtendo sucesso.

Na categoria 4) Percepções sobre o processo de recepção e disseminação de *Fake News*. Diante dessa categoria, foi importante enaltecer a relevâncias das F.N, enquanto mensagens direcionadas a Covid-19, gerando uma onda infodêmica, no entanto, atualmente cabe enquanto reflexão e aprendizado em relação aos conteúdos falseados, disseminados em meio digital. Na décima questão, conforme a respondente 3, temos a seguinte reflexão:

10) Por que você acha que existem *Fake News*?

“Porque tem pessoas que têm má intuição de informar mal as pessoas.”

Ante o exposto Santaella (2018), afirma que o sensacionalismo atrai as emoções humanas e que embora não seja uma invenção da internet, no âmbito da velocidade do compartilhamento de informações e da pós-verdade, é difícil diferenciar o trágico factual do trágico fantasiado. Wilson tipifica as necessidades em cognitivas, afetivas e fisiológicas e assinala que, no caso das necessidades informacionais, existem também "motivos" na origem dos comportamentos informacionais: "por qualquer razão a necessidade de informação deve ter um motivo que ocasiona esse comportamento [*information behavior*]" (Wilson, 1981, p. 6). Ante o exposto a respondente destacou má-fé de quem dissemina

desinformação, oportuno destacar o caráter cognitivo da respondente ante a recepção e disseminação de F.N.

As observações feitas preliminarmente, situam-se a cerca das categorias analisadas e categorizadas acerca da Disseminação de Fake News; sobre as Necessidades Informacionais; o Comportamento Informacional e a Percepção de Disseminação de Fake News no grupo de WhatsApp durante o período pandêmico. Entretanto para clarificar o ambiente o e meio e a forma na qual essas relações foram estabelecidas colocamos, aqui as perguntas e respostas que elencavam o questionário;

Na questão quatro, quando perguntadas se você ou alguém da família identificou Fake News e conversaram sobre isso em família? Três das cinco respondentes afirmaram que já identificaram, mas nem todas conversaram com a família sobre a temática.

Quando questionadas se já repassou alguma Fake News e depois percebeu? Se sim por quê? Todas formam unânimes em afirmarem negativamente de repassarem Fake News.

Em outra pergunta, na questão de número sete: 07) Você atualmente sabe identificar uma Fake News em relação a Covid-19? Se sim qual? Obteve-se os seguintes resultados:

Apenas uma respondeu que “não”, a segunda respondente que sim e destacou que “através de fontes confiáveis. Como jornais e yutuber”, e a terceira afirmou que “sim e acrescentou que Já identificamos, e conversamos muitas a gente conversa assim não isso não é verdade não quando aparece qualquer coisa que eu vou mostrar a família em casa, eles dizem não isso é fake não é verdade não, aí eu já fiquei ciente por que antes eu acreditava em algumas coisas.” a quinta respondente disse:” Lembro diziam muito, tanto falava na televisão muita mentira existia mas a gente ouvia falar já tinha o remédio mas era bom prevenir a máscara a vacina muita mentira existia mas eu perguntava sempre a quem sabia mais.”

Ainda quando questionadas se conversam com amigos sobre Fake News?

A primeira respondente asseverou que “Não”, a segunda também “Não”, a terceira, disse: “Não eu nem converso sobre isso não eu não gosto não”, a quarta “Não como assim eu mexi pouco com o celular ela disse mulher isso é uma F.N. aí eu digo eu sei lá o que é isso eu num me interesse não eu foco só naquilo que é do meu interesse gosto de focar em muitas besteiras que eles dizem eu vou pra televisão escuto na televisão e procuro saber de boca de gente que eu sei que não vai mentir”, e a quinta: “ Não porque a Covid, eu fiz de conta que acabou esqueci, morreu por a bicha era tão ruim que pra mim morreu”.]

Na nona questão: 09) O que você acha correto disseminar Fake News e por quê? Obteve-se as seguintes respostas: “Não um crime”; “Errado. Pode prejudicar muita gente.”; “ Eu acho errado por que é uma coisa que prejudica as pessoas “: “È um erro fazer isso”.

Após a leitura, das respondentes, aduzimos que todas as senhoras, ampliaram suas concepções acerca de Fake News não só sobre a Covid-19, mas que estão mais alertas em torno da temática das Fake News. A Covid-19, deixou marcas nessas senhoras que tinham um estreito laço de pertencimento, o grupo de WhatsApp foi um suporte valioso no momento mais inusitado e cruel que a coletividade passou e superou, nenhuma das senhoras do referido grupo foi a óbito por Covid-19.

## 8. CONCLUSÃO

Ao analisar e estabelecer relações entre, o consumo e a disseminação de F.N, os efeitos, as implicações e trocas dessas informações para o grupo de *WhatsApp* e conhecer o processo de recepção e disseminação de *Fake News* no grupo de *WhatsApp* e seus fluxos, bem como suas propriedades, características dessas informações e consequências durante a pandemia de Covid-19. E ainda, além de identificar as necessidades de informação das senhoras respondentes desse grupo de *WhatsApp*; e avaliar a capacidade e o comportamento do grupo ao identificar uma *Fake News*, relacionando alguns efeitos do consumo, produção e disseminação de mensagens as *Fake News* sobre Covid-19, foram os objetivos desse estudo.

As *Fake News* não são uma invenção nova, muito menos pontual como no caso da pandemia de Covid-19, manifestam-se em todas as áreas das práticas humanas, principalmente na área política e econômica, como apontados por Foucault. Nesse sentido, a relevância do estudo reside no fato da percepção das senhoras do grupo de *WhatsApp*, em torno das F.N por serem o pilar de suas famílias, e grupo de risco, tanto em termos de vulnerabilidade física, quanto ante a disseminação de mensagens enganosas de potencial letal, como a transmissão do vírus da Covid-19, no contexto pandêmico. Logo faz-se necessário uma reflexão acerca da disseminação de F.N. uma vez que a Covid-19 não acabou, ainda temos notícia de pessoas que morrem por Covid-19, principalmente idosos. Muitos são os estudos que avaliam os efeitos da Covid longa, como é conhecido as sequelas deixadas pela Covid-19.

Os estudos acerca do vírus da Covid-19, e seus efeitos permaneceram por muito tempo, tendo em vista o potencial letal do vírus no ser humano, entretanto, as sequelas físicas e emocionais permaneceram e devem ser igualmente estudadas e tratadas. Atualmente temos vacinas disponibilizadas a todas as faixas etárias, o que nos leva a crer que o vírus está controlado, ou que reduziu seu potencial eminentemente letal.

Entretanto, evidenciamos que sob esse véu, de volta à normalidade, tivemos que lidar com a pandemia de Covid-19 e outra bem feroz e também mundialmente avassaladora, a 'pandemia da desinformação', ocorrida durante a pandemia de Covid-19. Uma vez que somos sobreviventes de uma catástrofe

que atingiu a humanidade de forma ímpar. Que dizimou a humanidade, cerceou nosso convívio social, levando-nos a uma necessidade e busca por informação, em um mar de desordem informacional, as quais as foram fomentadas pelas *Fake News* que proliferaram nas redes sociais e serviram para propagar todo tipo de desinformação, *misinformation*, um caos infodêmico relacionado a pandemia ao tratamento e cura da Covid-19.

Dentre essas dinâmicas de desinformação, reinaram as milícias digitais, que manipularam uma gama de mensagens, movidas por interesses políticos e econômicos disseminados através das mídias sociais, no caso, o *WhatsApp*. Tratamos aqui dos efeitos da desinformação no qual se estudou o comportamento informacional, em grupo de *WhatsApp* no contexto da Covid-19, e que atualmente percebe-se através dos questionários aplicados que as participantes do grupo estão mais conscientes dos riscos que envolvem notícias falsas ou errôneas, vulgarmente conhecidas por F.N. Haja vista que a informação é a base agregadora do conhecimento, socialmente constituído enquanto prática cidadã que permeia as competências e habilidades informacionais; a linguagem dos saberes socialmente e culturalmente estabelecidos; da acessibilidade informacional dado ao intenso fluxo no período pandêmico.

Ademais, este estudo analisa os efeitos da desinformação ocorridos durante a pandemia de Covid-19 em grupo de *WhatsApp*, no qual, após análise dos questionários aplicados, se percebeu um amadurecimento das senhoras em relação às *Fake News*. Fato que consideramos um avanço dado a efervescência do pico de Covid-19 no qual as F.N. eram disparadas sistematicamente no grupo. É missão de todos os profissionais, em suas áreas, ajudar no combate a desinformação, principalmente em redes sociais, ao aprofundar o debate acerca das *Fake News* e seus efeitos, uma vez que a desinformação é deliberadamente voltada a manipular pessoas por via de mensagens com informações desonestas e seus riscos da “desordem da informação” para a saúde e para a democracia.

Conclui-se que dentre as formas de combate a desinformação, além das medidas jurídicas, existe uma medida agregadora mais eficiente e eficaz que perpassa pela educação. Nesse sentido, a necessidade de educação voltada a Alfabetização Midiática Digital – A.M.I, que no estudo em caso propicia uma



competência informacional, que sabidamente é direcionado e tem uma intencionalidade hostil, no que se refere a informação voltada as práticas cidadãs. Desenvolver essas competências é crucial para preparar a sociedade, para os desafios que a tecnologia impõe a humanidade e aos profissionais do futuro, promovendo um aprendizado coletivo de qualidade. Proporcionando um salto para o desenvolvimento humano, nesse sentido, a competência em informação e o uso das tecnologias no processo de aprendizagem, estão intrinsecamente ligados.

Alguns acontecimentos da história moderna e contemporânea foram marcantes na história da humanidade, tais como a Primeira Guerra Mundial, a Segunda Guerra Mundial, bem como, a pandemia de gripe espanhola. Atualmente, vivemos um período acentuado pela pós-verdade e seus efeitos, principalmente disseminados em ambiente virtual, ante o desafio de refletir acerca das variáveis relacionadas a *Fake News* e Covid-19, durante a pandemia, que mudou padrões e nos fez mergulhar em um mundo eminentemente digital.

Essa pesquisa abordou alguns efeitos da desinformação durante a pandemia de Covid-19 em grupo de *WhatsApp*, na qual discorreu sobre questões culturais, crenças, literacia e ainda acerca das questões que envolvem a recepção e disseminação enquanto prática do poder. Uma vez que disseminar *Fake News*, é uma prática de comportamento delituoso, fato que implica em falta de inculcação de valores éticos, pois tais conteúdos prejudicam as boas práticas de convívio social, e no caso da Covid-19, demonstrou-se ser uma prática delituosa, haja vista que inúmeras mortes poderiam ter sido evitadas senão fossem disseminadas informações falsas e enganosas acerca do tratamento da doença, que demonstrou ser altamente contaminante e letal para a humanidade.

Essa pesquisa pretendeu demonstrar acerca dos efeitos da desinformação em grupo de *WhatsApp*, destacou o estudo do aplicativo enquanto rede social fechada e a enxurrada de *Fake News* disseminada durante a pandemia de Covid-19.

## REFERÊNCIAS

- ALBAGLI, Sarita. (org). Fronteiras da Ciência da Informação. Brasília: IBICT, 2013. 262 p. Disponível em:  
<https://livroaberto.ibict.br/bitstream/1/1020/11/Fronteiras%20da%20Ci%C3%AAncia%20da%20Informa%C3%A7%C3%A3o.pdf>. Acesso em: 14 set. 2022.
- ALMEIDA JÚNIOR, Oswaldo Francisco de. Mediação da informação e múltiplas linguagens. *Tendências em Pesquisa Brasileira em Ciência da Informação*, Brasília, v. 2, n. 1, p. 89-103, 2009.
- ARAÚJO, Carlos Alberto Ávila *et al.* A Ciência da Informação na visão dos professores e pesquisadores brasileiros. *Informação & Sociedade*, [S. l.], v. 17, n. 2, 2007.
- ARAÚJO, Carlos Alberto Ávila. Estudos de usuários conforme o paradigma social da ciência da informação: desafios teóricos e práticos de pesquisa. *Inf. Inf.*, Londrina, vol. 15, nº. 2, p. 23 - 39, jul./dez. 2010.
- ARAÚJO, Carlos Alberto Ávila. Estudos de usuários: pluralidade teórica, diversidade de objetos. *In.: Encontro Nacional de Pesquisa em Ciência da Informação*, 9., 2008, São Paulo, Anais [...] São Paulo: ANCIB, 2008. Disponível em:  
<http://enancib.ibict.br/index.php/enancib/ixenancib/paper/view/3027/2153>. Acesso em: 30 mar. 2020.
- ARAÚJO, Carlos Alberto Ávila. Fundamentos da Ciência da Informação: correntes teóricas e o conceito de informação. *Perspectivas em Gestão & Conhecimento*, v. 4, n. 1, p. 57-79, 2014.
- ARAÚJO, Carlos Alberto Ávila. Novos desafios epistemológicos para a Ciência da Informação. *Palavra chave*, vol. 10, nº. 2, p. 116, abr. 2021.
- ARAÚJO, Carlos Alberto Ávila. O sujeito informacional no cruzamento da Ciência da Informação com as Ciências Humanas e Sociais. *In.: Encontro Nacional de Pesquisa em Ciência da Informação*, 2013, Santa Catarina. Anais [...] Florianópolis: 2013. Disponível em:  
<http://enancib.ibict.br/index.php/enancib/xivenancib/paper/viewFile/4181/3304>. Acesso em: 04 jan. 2020.
- ARAÚJO, Carlos Alberto Ávila. Perspectivas contemporâneas de estudo de usuários da informação: diálogos com estudos de usuários de arquivo,

bibliotecas e museus. *In.*: CASARIN, Helen de Castro Silva (org). Estudos de usuários da informação. Brasília: Thesaurus, 2014. 318 p.

ASTI VERA, Armando. Metodologia da Pesquisa Científica. 8. ed. São Paulo: Globo, 1988.

BARBOSA, Letícia; PEREIRA NETO, André; PAOLUCCI, Rodolfo.

Necessidades de Informação sobre Covid-19: um estudo em uma comunidade on-line de saúde brasileira. *Saúde em Debate*, v. 47, n. 136, p. 141-154, jan. 2023.

BARBOSA, Marialva. Pandemia: A história se repete como tragédia ou como farsa. *Revista Brasileira de Cultura e Políticas em Direitos Humanos*, 21 de abril de 2020.

BARDIN, Laurence. Análise de Conteúdo. Lisboa: Edições 70, 2011.

BARROS, João Paulo Pereira *et al.* Psicologia e pandemia de Covid-19 no Brasil: diálogos sobre educação, saúde, ciência e sociedade. Sobral - CE: Edições UVA, 2022. 242p. Disponível em:

[https://www.researchgate.net/publication/362133462\\_Psicologia\\_e\\_Pandemia\\_de\\_Covid19\\_no\\_Brasil\\_dialogos\\_sobre\\_educacao\\_saude\\_ciencia\\_e\\_sociedad](https://www.researchgate.net/publication/362133462_Psicologia_e_Pandemia_de_Covid19_no_Brasil_dialogos_sobre_educacao_saude_ciencia_e_sociedad)  
e. Acesso em 22 mar. 2022.

BAUDRILLARD, Jean. Tela total: mito-ironias da era do virtual e da imagem. Porto Alegre: Sulina, 1999.

BAUMAN, Zygmunt. Modernidade líquida. Rio de Janeiro: Zahar, 2001.

BAUMAN, Zygmunt. Amor líquido. Rio de Janeiro: Zahar, 2004.

BAUMAN, Zygmunt. Vivemos tempos líquidos, nada é para durar: sociólogo polonês cria tese para justificar atual paranoia contra a violência e a instabilidade dos relacionamentos amorosos. [Entrevista concedida a Adriana Prado]. Isto é, 24 de setembro de 2014, *on-line*. Disponível em:

[https://istoe.com.br/102755\\_vivemos+tempos+liquidos+nada+e+para+durar/](https://istoe.com.br/102755_vivemos+tempos+liquidos+nada+e+para+durar/)  
Acesso em: 9 mai. 2019.

BAUMAN, Zygmunt. A sociedade individualizada. Rio de Janeiro: Zahar, 2008.

BELLUZZO, Regina Célia Baptista. A competência em informação no Brasil: cenários e espectros. São Paulo: ABECIN Editora, 2018.

BENTES PINTO, Virgínia; CAVALCANTE, Lídia Eugênia; VIDOTI, Silvana Aparecida Borsetti Gregório. Pesquisa bibliográfica e documental: o fazer científico em construção *In.*: BENTES PINTO, Virgínia; CAVALCANTE, Lídia

- Eugênia; VIDOTI, Silvana Aparecida Borsetti Gregório (orgs.) Aplicabilidades metodológicas em Ciências da Informação. Fortaleza: UFC, 2015.
- BENVENISTE, Emile. Problemas de Linguística Geral vol. 1. Campinas: Pontes Editores, 2006.
- BOGDAN, Robert. Investigação qualitativa em educação: uma introdução à teoria e aos métodos. Porto: Porto Editora, 1994.
- BORKO, Harold. Information Science: what is it? *American Documentation*, v.19, n.1, p.3-5, jan. 1968.
- BOURDIEU, Pierre. Escritos de educação. 16. ed. Petrópolis: Vozes, 2015
- BIRGER, Hjørland; CAPURRO, Rafael. O conceito de informação. *Perspectivas em Ciência da Informação*. *Perspectivas em Ciência da Informação*, v. 12, n. 1, p. 148-207, jan. 2007.
- BRASIL. Lei Federal n.º 10.741, de 01 de outubro de 2003. Estatuto do idoso. Brasília, DF: Secretaria Especial dos Direitos Humanos, 2003. Disponível em: [https://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/leis/2003/l10.741.htm#:~:text=lei%20no%2010.741%2c%20de%201%2c%20ba%20de%20outubro%20de%202003.&text=disp%3%b5e%20sobre%20o%20estatuto%20do%20idoso%20e%20d%3%a1%20outras%20provid%3%aancias.&text=art.,a%2060%20\(sessenta\)%20anos](https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/2003/l10.741.htm#:~:text=lei%20no%2010.741%2c%20de%201%2c%20ba%20de%20outubro%20de%202003.&text=disp%3%b5e%20sobre%20o%20estatuto%20do%20idoso%20e%20d%3%a1%20outras%20provid%3%aancias.&text=art.,a%2060%20(sessenta)%20anos). Acesso em: 20 out. 2021.
- BRASIL. Projeto de lei nº 473, de 2017. Altera o Decreto-lei nº 2.848, de 7 de dezembro de 1940 – Código Penal, para tipificar o crime de divulgação de notícia falsa. Senado Federal, Brasília, 2017. Disponível em: <https://www25.senado.leg.br/web/atividade/materias/-/materia/131758>. Acesso: 20 out. 2021.
- BRISOLA, Anna; BEZERRA, Arthur Coelho. Desinformação e circulação de “fake news”: distinções, diagnóstico e reação. *In.: Encontro Nacional de Pesquisa em Ciência da Informação*, 19, 2018, Londrina. Anais [...]. Londrina: UEL, 2018. p. 3316-3330. Disponível em: <https://brapci.inf.br/index.php/res/v/102819>. Acesso em: 27 mai. 2020.
- BRISOLA, Anna Cristina; ROMEIRO Nathália Lima. A competência crítica em informação como resistência: uma análise sobre o uso da informação na atualidade. *Revista Brasileira de Biblioteconomia e Documentação*, vol. 14, no. 3, set/dez. 2018, pp. 68-87.

CAMPELLO, Bernadete. O movimento da competência informacional: uma perspectiva para o letramento informacional. *Ciência da Informação*, Brasília, v. 32, n.º 3, p. 28-37, set./dez, 2003.

CAMPELLO, Bernardete Santos; CENDÓN, Beatriz Valadares; KREMER, Jeannette Marguerite (orgs.). *Fontes de informação para pesquisadores e profissionais*. Belo Horizonte: Editora UFMG, 2000. 319 p.

CAPURRO, R.; HJORLAND, B.. O conceito de informação. **Perspectivas em Ciência da Informação**, v. 12, n. 1, p. 148-207, jan. 2007.

CARMO, Michelly; GUIZARDI, Francini. O conceito de vulnerabilidade e seus sentidos para as políticas públicas de saúde e assistência social. *Cadernos de Saúde Pública*, v. 34, n. 3, p. e00101417, 2018.

CARNEIRO, Bárbara Ferreira. *Análise das competências em informação dos idosos no uso das tecnologias digitais*. 2018. 119 f. Dissertação (Mestrado em Ciência da Informação). Centro de Humanidades, Universidade Federal do Ceará, Fortaleza, 2018.

CASTELLS, Manuel. *A sociedade em rede*. São Paulo: Paz e Terra, 1999.

CASTRO, Fábio Fonseca de. *Impactos da Covid 19 sobre os processos comunicacionais: primeiras observações sobre dinâmicas, impasses e riscos*. *Papers do NAEA*, vol. 1, n.º. 1, 2020.

CARVALHO, Victor Rodrigues de; RABELLO, Rodrigo. *Misinformação, desinformação e ações de informação: competência crítica e materialidade de processos na construção de enunciados*. *E-prints in library & information Science*, 2020.

CHOO, C. W. *A organização do conhecimento: como as organizações usam a informação para criar significado, construir conhecimento e tomar decisões*. São Paulo: Senac Editora, 2003.

CONDE, César Augusto Galvão Fernandes; ALCARÁ, Adriana Rosecler; TOMAEL, Maria Inês. *Desinformação: qualidade da informação compartilhada em mídias sociais*. 2018. 119 f. Dissertação (Mestrado em Ciência da Informação). Universidade Estadual de Londrina. Centro de Educação, Comunicação e Artes. Programa de Pós-Graduação em Ciência da Informação, Londrina, 2018.

CORRÊA, Sabrina Simões; GIBBON, Camila de Azevedo; SILVA, Luan Soares. *Promoção da competência em informação em mídias sociais*. *Revista*

Brasileira de Biblioteconomia e Documentação, São Paulo, v. 17, p. 01-19, 2021.

COSTA, Fernanda; MELO, Daniella Alves de; SILVA, Laelson Felipe da. A importância da coleção feministas plurais no enfrentamento à desinformação sobre as questões étnico-raciais dos afro-brasileiros. *In.*: SILVA, Franciéle Carneiro Garcês da (org.). *Bibliotecári@s negr@s: pesquisas e experiências de aplicação da Lei 10.639/2003 na formação bibliotecária e nas bibliotecas*. Florianópolis: Rocha Gráfica e Editora, 2020.

COSTA, Maria de Fátima Oliveira. *Concepções dos estudos de usuários na visão dos professores dos cursos de Biblioteconomia brasileiros*. 2014. 237 f. Tese (Doutorado). Universidade Estadual Paulista, Faculdade de Filosofia e Ciências de Marília, 2014.

COSTA, Maria de Fátima Oliveira. *Estudos de usuários da informação: ensino e aprendizagem no Brasil*. Fortaleza: Edições UFC, 2016. 245 p.

CRUZ JUNIOR, Gilson. Pós-verdade: a nova guerra contra os fatos em tempos de *fake news*. *Educação Temática Digital*, Campinas, vol. 21, nº.1, p.278-284, jan./mar. 2019.

DEMO, Pedro. *Cidadania tutelada e cidadania assistida*. Campinas: Autores Associados, 1995. 171 p.;

DUDZIAK, Elisabeth Adriana. Information Literacy: princípios, filosofia e prática. *Ciência em Informação*, Brasília, v. 32, n. 1, p. 23-35, jan./abr. 2003.

FALLIS, Don. What Is Disinformation? *Library Trends*, vol. 63, nº. 3, 2015, pp. 401-426.

FEDERAÇÃO BRASILEIRA DE ASSOCIAÇÕES DE BIBLIOTECÁRIOS, CIENTISTAS DE INFORMAÇÃO E INSTITUIÇÕES. *Manifesto Político sobre Competência em Informação 2022 Bibliotecário: Profissional Luz*. FEBAB: São Paulo, 2022. Disponível em: <http://repositorio.febab.org.br/items/show/6255>. Acesso em: 04 mar. 2023.

FEITOSA, Sonia Couto Souza. *Método Paulo Freire: princípios e práticas de uma Concepção Popular de Educação*. USP São Paulo, 1999. Dissertação (Mestrado) - Universidade de São Paulo, São Paulo, 1999.

FEITOSA, Luiz Tadeu. Complexas mediações: transdisciplinaridade e incertezas nas recepções informacionais. *Informação em Pauta*, Fortaleza, vol. 1, nº. 1, p. 98-117, jan/jun. 2016.

- FLORIDI, Luciano. Is Information Meaningful Data? *Philosophy and Phenomenological Research*, vol. LXX, nº. 2, 2005, pp. 351-370.
- FOSSÁ, Maria Ivete Trevisan. Proposição de um constructo para análise da cultura de devoção nas empresas familiares e visionárias. Tese (Doutorado em Administração). Universidade Federal do Rio Grande do Sul, Porto Alegre, 2003.
- FOUCAULT, Michel. *A Ordem do Discurso*. São Paulo: Edições Loyola, 1996.
- FOUCAULT, Michel. *As Palavras e as Coisas*. São Paulo: Martins Fontes, 2007.
- FOUCAULT, Michel. *O Uso dos Prazeres*. São Paulo: Graal, 2007.
- FOUCAULT, Michel. *O nascimento da Clínica*. Rio de Janeiro: Forense Universitária, 2006.
- FREIRE, Paulo. *Pedagogia da autonomia: saberes necessários à prática educativa*. São Paulo. Paz e Terra, 1997.
- FROHMANN, Bernd. The power of images: a discourse analysis of the cognitive viewpoint. *Journal of Documentation*, vol. 48, nº. 4, p. 365-286, 1992.
- FROHMANN, Bernd. O caráter social, material e público da informação. *In*: FUJITA, Mariângela Spotti Lopes; MARTELETO, Regina Maria; LARA, Marilda Lopes Ginez de (org.). *A dimensão epistemológica da ciência da informação e suas interfaces técnicas, políticas e institucionais nos processos de produção, acesso e disseminação da informação*. Marília: Fundepe; São Paulo: Cultura Acadêmica, 2008. p. 19-34. Disponível em: [https://ebooks.marilia.unesp.br/index.php/lab\\_editorial/catalog/download/334/3363/5843?inline=1](https://ebooks.marilia.unesp.br/index.php/lab_editorial/catalog/download/334/3363/5843?inline=1). Acesso em: 11 ago. 2020.
- FURTADO, Renata Lira; OLIVEIRA, Jenifer Galdino de. O fenômeno desinformação sob a perspectiva dos arquivistas brasileiros: o papel da competência em informação. *Informação em Pauta*, vol. 5, nº. 2, 2020, p. 107-131.
- GALBRAITH, John Kenneth. *Anatomia do poder*. Tradução de Hilário Torloni. São Paulo: Pioneira, 1986. 205 p.
- GASQUE, Kelley Cristine Gonçalves Dias; COSTA, Sely Maria de Souza. *Evolução teórica-metodológica dos estudos de comportamento informacional*

de usuários. *Ciência da Informação*, Brasília, DF, vol. 39 nº. 1, p.21-32, jan./abr., 2010.

GIL, Antônio Carlos. *Como elaborar projetos de pesquisa*. São Paulo. Atlas, 2002.

GONÇALVES, Rafael Ramos. Identidade, consumo e sociabilidade: implicações éticas. *Estud. pesqui. psicol.*, Rio de Janeiro, vol. 9, nº. 1, abr. 2009.

G1. Idosos, negros, minorias: quem é deixado para trás na pandemia. Publicado em 03 de maio 2020. Disponível em:

<https://g1.globo.com/bemestar/blog/longevidade-modo-de-usar/post/2020/05/03/idosos-negros-minorias-quem-e-deixado-para-tras-na-pandemia.ghtml>. Acesso em: 22 out. 2020.

G1. MP que limita remoção de conteúdos nas redes sociais pode ser considerada inconstitucional, dizem especialistas. Disponível em <https://g1.globo.com/tecnologia/noticia/2021/09/06/mp-que-limita-remocao-de-conteudos-nas-redes-sociais-inconstitucional-dizem-especialistas.ghtml>. Acesso em: 21 set. 2021.

HJØRLAND, Birger. Epistemology and the Socio-Cognitive Perspective in Information Science. *Journal of the American Society for Information Science and Technology*, vol. 53, nº. 4, p. 257-270, 2003.

KANGUSSU, I. Plano Aberto 25/07/2019. 2019. 1 vídeo (20min59s). Publicado pelo canal TV UFOP. Disponível em: <https://www.youtube.com/watch?v=b60dkuWEitM>. Acesso em: 18 dez. 2020.

KUHLTHAU, Carol. Accommodating the user's information search process: challenges for information retrieval system designers. *Bulletin of the American Society for Information Science*, Washington, vol. 25, nº. 3, p. 12-16, 1999.

KUHLTHAU, Carol. A principle of uncertainty for information seeking. *Journal of Documentation*, vol. 49, nº. 4, p. 339-355, 1993.

KUHLTHAU, Carol. *Information search process*. Rutgers School of Communication and Information, New Jersey, 2004. Disponível em: <https://wp.comminfo.rutgers.edu/ckuhlthau/information-search-process/>. Acesso em: 09 mar. 2023.



KUHLTHAU, Carol. Por dentro do processo de busca: a procura de informação da perspectiva do usuário. *Journal of the American Society for Information Science*, New York, vol. 42, nº. 5, p. 361-371, 1991.

KUHLTHAU, Carol. Reflections on the development of the model of the information search process (ISP): excerpts from the lazerow lecture. *Bulletin of the Association for Information Science and Technology*, Silver Spring, vol. 33, nº. 5, p. 32-37 jun./jul. 2007.

KUHLTHAU, Carol. Students and the information search process: zones of intervention for librarians. *Advances in Librarianship*, New York, vol. 18, p. 57-72, 1994.

KUHLTHAU, Carol. *Seeking Meaning: a process approach to library and information services*. 2. ed. Westport, CT: Libraries Unlimited, 2004. 264 p

KUHLTHAU, Carol. The concept of a zone of intervention for identifying the role of intermediaries in the information search process. *Proceedings of the American Society for Information Science Annual Meeting*, White Plains, v. 33, 1996, p. 367-376.

LAVIGNE, Fabiana Costa; SANTOS, José Carlos; SANTOS, Vagner Marcelo. Desinformação, pós-verdade e comportamento humano: discussões plausíveis. *Biblos: Revista do Instituto de Ciências Humanas e da Informação*, vol. 34, nº. 2, p. 313-331.

LEMOS, Vinícius. A farsa dos caixões vazios usados para minimizar mortes por Covid-19. *Época*, 8 maio 2020. Disponível em: <https://epoca.globo.com/brasil/a-farsa-dos-caixoes-vazios-usados-para-minimizar-mortes-por-covid-19-1-24416852>. Acesso em: 13 out. 2020.

LÉVY, P. *Cibercultura*. São Paulo: Ed.34. 1999. 258 p.

LINE, Maurice. Draft definitions: information and library needs, wants, demands and uses. *Aslib Proceedings*, London, vol. 26, nº. 2, p. 87-87, 1974.

MARX, Karl. *O 18 de Brumário de Luís Bonaparte*. São Paulo: Boitempo, 2011.

MASLOW, Abraham H. *Metamotivation*. In.: MASLOW, A.H. *The farther reaches of human nature*. New York: Penguin Books, 1993.

MASLOW, Abraham H. *Diário de Negócios de Maslow*. Rio de Janeiro: Qualitymark, 2003.

MASUDA, Yoneji. *A sociedade da informação*. Rio de Janeiro: Editora Rio, 1982.

- MINAYO, Maria Cecília. O Desafio do Conhecimento: pesquisa qualitativa em saúde. 14.ed. São Paulo (SP) : Hucitec-Abrasco, 2014.
- MORAES, Maria Cândida. Transdisciplinaridade, criatividade e educação: fundamentos ontológicos e epistemológicos. Campinas: Papyrus, 2015.
- MORIN, Edgar. Ciência com consciência. 8. ed. Rio de Janeiro: Bertrand Brasil, 2005.
- NEMER, David. Desinformação no contexto da pandemia. Ato Z: novas práticas em informação e conhecimento, vol. 9, nº. 2, pp.113-116, jul./dez.2020.
- OLIVEIRA, Bernardina Maria Juvenal Freire de; OLIVEIRA, Maria Amália Silva Alves de; CURCINO, Alan; COSTA, Luciana Ferreira da; MAGALHÃES, Fernando (coord.). Pseudomemórias: o rosto visível e episódico das Fake News Ensaio sobre memória. *In.*: OLIVEIRA, Bernardina Maria Juvenal Freire de; OLIVEIRA, Maria Amália Silva Alves de; CURCINO, Alan; COSTA, Luciana Ferreira da; MAGALHÃES, Fernando (coord.). Ensaio sobre a Memória. Escola Superior de Educação e Ciências Sociais: Instituto Politécnico de Leiria, 2020, p. 169-191.
- ORGANIZAÇÃO MUNDIAL DE SAÚDE. Organização Mundial de Saúde. The uses of epidemiology in the study of the elderly. Geneva: WHO, 1984.
- ORGANIZAÇÃO MUNDIAL DE SAÚDE. Situação do Brasil na pandemia de COVID-19. Disponível em: <https://covid19.who.int/region/amro/country/br>. Acesso em: 22 ago. 2020.
- ORLANDI, Eni. Discurso em Análise: sujeito, sentido, ideologia. Campinas: Pontes Editora, 2012.
- ORTELLADO, Pablo. Brasil esteve na vanguarda das Fake News. Revista Veja, 11 de maio de 2018. Disponível em: <https://veja.abril.com.br/videos/em-pauta/pablo-ortellado-brasil-esteve-na-vanguarda-das-fake-news/>. Acesso em: 21 set. 2022.
- OXFORD UNIVERSITY. Learner's dictionaries 2020. Disponível em: <https://www.oxfordlearnersdictionaries.com/us/definition/english/echo-chamber>. Acesso em: 20 out. 2021.
- PASSARELLI, Brasilina; GOMES, Ana Cláudia. Transliteracias: a terceira onda informacional nas humanidades digitais. Revista Ibero-Americana de Ciência da Informação, vol. 13, nº. 1, pp. 253-275, 2020.

PÊCHEUX, Michel. A propósito da análise automática do discurso: atualização e perspectivas (1975). *In.*: GADET, Françoise; HAK, Tony. Por uma análise automática do discurso: uma introdução à obra de Michael Pêcheux.

Campinas: Editora Unicamp, 2001, p.163-252.

REVEZ, Jorge; CORUJO, Luís. Librarians against fake news: a systematic literature review of library practices, 2021. *The Journal of Academic Librarianship*, nº. 47, p. 1-9.

RIPOLL, Leonardo; MATOS, José Cláudio Morelli. Desinformação e informação semântica: a filosofia da Informação e o pensamento de Luciano Floridi na contribuição à confiabilidade informacional. *Em Questão*, vol. 26, nº. 2, pp. 211-232, 2020.

RIPOLL, Leonardo; MATOS, José Cláudio Morelli. O contexto informacional contemporâneo: o crescimento da desinformação e suas manifestações no ambiente digital. *Informação@Profissões*, vol. 9, nº. 1, p. 87-107, 2020.

Disponível

em:<http://www.uel.br/revistas/uel/index.php/infoprof/article/view/38212/pdf>.

Acesso em: 16 dez. 2020.

RIPOLL, Leonardo; MATOS, José Cláudio Morelli. Zumbificação da informação: a desinformação e o caos informacional. *Revista Brasileira de Biblioteconomia e Documentação*, vol. 3, p. 334-2349, 2017.

SANTAELLA, Lucia. A semiótica das fake news. *Caderno de Pós-Graduação Verbum*, vol. 9, nº. 2, p.9-25, set. 2020.

SANTOS, Boaventura de Souza; CHAUÍ, Marilena. *Direitos humanos, democracia e desenvolvimento*. São Paulo: Cortez, 2013.

SEVERINO, Antônio Joaquim. *Metodologia do Trabalho Científico: diretrizes para o trabalho didático científico na Universidade*. 23ª ed. São Paulo: Cortez Editora, 2007.

SILVA, Carlos Guardado da; MACÊDO, Laureano Ascensão de. Nota de Apresentação. *Boletim do Arquivo da Universidade de Coimbra*. Volume Extra 1, pp. 7-11 2022. Disponível em: <https://impactum-journals.uc.pt/boletimauc/article/view/11032/8154>. Acesso em: 14 jul. 2023.

SILVA, Rosalina Carvalho da. A falsa dicotomia qualitativo - quantitativo: paradigmas que informam nossas práticas de pesquisas. *In*: ROMANELLI,

Geraldo; BIASOLI, ZÉLIA (orgs.). Diálogos Metodológicos sobre Prática de Pesquisa. Ribeirão Preto: Legis Summa, 1998.

SOARES, Magda. Alfabetização e letramento: caminhos e descaminhos. Revista Pátio, vol. 29, p. 19-22, 2004.

SOUZA, Cristiane Pantoja; SOUZA, Airle Miranda. Rituais Fúnebres no Processo do Luto: significados e funções. Psicologia: Teoria e Pesquisa, vol. 35, e35412, 2019.

THOMPSON, Ross. Emotional Competence and the Development of Self. Psychological Inquiry, vol. 9, pp. 308-309, 1998.

UNIVERSIDADE FEDERAL DO RIO GRANDE DO SUL. Claude Shannon, o pai do bit. Disponível em:

<http://www.mat.ufrgs.br/~portosil/passa1c.html#:~:text=Claude%20Elwood%20Shannon%20nasceu%20nos,com%20cerca%20de%2050%20anos>. Acesso em: 15 mai. 2022.

VAZ, Paulo. Corpo e risco. Fórum Media Viseu, v. 1, nº 1, p. 101-111, 1999.

VEGA-ALMEIDA, Rosa Lúcia; FERNANDEZ-MOLINA, J. Carlos; LINARES, Radamés. Coordenadas paradigmáticas, históricas y epistemológicas de la Ciencia de la Información: una sistematización. IR Information Research, vol.14, nº.2, June, 2009.

VIGNOLI, Richele Grence; RABELLO, Rodrigo; ALMEIDA, Carlos Cândido de, 2021. Informação, misinformation, desinformação e movimentos antivacina: materialidade de enunciados em regimes de informação. Revista Eletrônica de Biblioteconomia e Ciência da Informação, vol. 26, p. 1-31.

WILKE, Valéria Cristina Lopes. Pós-verdade, fake news e outras drogas: vivendo em tempos de informação tóxica. Logeion: Filosofia da Informação, vol. 7, no.1, p. 8-27, 2020.

ZANATA, Rafael. Metaverso: a experiência humana sob outros horizontes. Revista do Instituto Humanitas Unisinos, Ed 520, 2018.

ZATTAR, Marianna. Competência em informação e desinformação: critérios de avaliação do conteúdo das fontes de informação. *Liinc em Revista*, Rio de Janeiro, vol. 13, nº.2, p. 285-293, nov. 2017.

## APÊNDICE- A

### TERMO DE CONSENTIMENTO LIVRE ESCLARECIDO

Prezado (a) Sr (a)

Você está sendo convidado (a) a participar de uma pesquisa referente à Dissertação de Mestrado Acadêmico em Ciência da Informação do Programa de Pós - Graduação em Ciência da Informação - PPGCI da Universidade Federal do Ceará – UFC, intitulado: O EFEITO DA DESINFORMAÇÃO DURANTE A PANDEMIA DE COVID-19 EM GRUPO DE *WHATSAPP*. Para tanto, a referida pesquisa tem por objetivo analisar o consumo e disseminação de notícias falsas frente as implicações e relevâncias dessas trocas de informação nos grupos de WhatsApp. Suas respostas ao questionário serão utilizadas somente para fins acadêmicos e de forma a garantir o sigilo sobre sua autoria. Você receberá uma cópia deste termo, no qual consta o nome completo e endereço eletrônico do pesquisador responsável, com o qual você poderá tirar dúvidas sobre o trabalho e sua participação, agora ou a qualquer momento.

Desde já agradeço sua participação.

“Declaro estar ciente de informações constantes neste “Consentimento Livre Esclarecido”. Fico ciente também de que uma cópia deste termo permanecerá arquivada com Pesquisador responsável com o Pesquisador Orientadora para fins desta pesquisa”

Pesquisadora responsável: Nécilma Macêdo de Sousa

e-mail: macedonecilma@gmail.com

Pesquisadora Orientadora: Maria de Fátima Oliveira Costa

e-mail: fatimaocosta@ufc.br

**APÊNDICE - B**  
**QUESTIONÁRIO APLICADO AS SENHORAS DO GRUPO DE**  
**WHATSAPP**

- 01) Você sabe o que é Fake News? Fale sobre isso.
- 02) Como você se sentiu durante o isolamento da pandemia e qual a importância das mensagens no grupo de WhatsApp?
- 03) No grupo de WhatsApp que você participa você já identificou alguma Fake News em relação a Covid-19? Se sim cite pelo menos uma.
- 04) Você ou alguém da família identificou Fake News e conversaram sobre isso em família?
- 05) Você já repassou alguma Fake News e depois percebeu? Se sim por quê?
- 06) Para você como foi viver o isolamento social sem a companhia das pessoas que compõem o grupo do WhatsApp do clube da melhor idade?
- 07) Você atualmente sabe identificar uma Fake News em relação a Covid-19? Se sim qual?
- 08) Você conversa com amigos sobre Fake News?
- 09) O que você acha correto disseminar Fake News e por quê?
- 10) Por que você acha que existem Fake News?