
MISINFORMAÇÃO, DESINFORMAÇÃO E AÇÕES DE INFORMAÇÃO:

competência crítica e materialidade de processos na construção de enunciados¹

Misinformation, disinformation and information actions: critical information literacy and materiality of processes in enunciation buildings

Victor Rodrigues de Carvalho (1), Rodrigo Rabello (2)

(1) Estudante do curso de Biblioteconomia. Programa de Iniciação Científica (PROIC). Universidade de Brasília (UnB), Brasil, e-mail: victorr.carvalho@hotmail.com. (2) Orientador da pesquisa. Professor Adjunto da Faculdade de Ciência da Informação, UnB, Brasil, e-mail: rdgrabello@gmail.com

Resumo

[Introdução] Objetiva, considerando o atual contexto das tecnologias digitais e em rede, compreender aspectos materiais tocantes à desinformação e à misinformação no âmbito das ações de informação como subsídio para a promoção de competências críticas em informação. **[Metodologia]** Para tanto, realizou-se mapeamento sobre os temas desinformação e misinformação, bem como realizou-se revisão de literatura considerando complementarmente outros conceitos/procedimentos como competência crítica em informação e ações de informação. **[Resultados]** Nessa direção, considerou-se, em termos teóricos, a relevância das situações de necessidade de informação dos sujeitos, no âmbito das ações de informação, propostas por Wersig e Windel (1985), no sentido de apontar caminhos para, em estudos futuros, se elucidar processos de validação que podem evidenciar a formação da materialidade em processos de institucionalização dos enunciados, bem como permitir intervenções que consideram a competência crítica em informação. Por meio de tal abordagem, espera-se contribuir ao se estabelecer uma relação entre “processo de tratamento” de um problema/situação de informação e a atribuição de materialidade a enunciados, também como desinformação ou misinformação. **[Discussões/conclusões]** Entende-se que, considerando tal contexto, sujeitos possam compreender como ocorrem os processos e quais possíveis intervenções devem ser tomadas ante ao processo de institucionalização de enunciados. Nesse sentido, a competência crítica em informação se apresenta como uma resposta para evitar possíveis impactos nocivos que a materialidade da (mis/des)informação pode causar, por exemplo, em âmbitos políticos, econômicos e sociais.

Palavras-chave: Misinformação; Desinformação; Materialidade; Competência informacional; Ações de informação

¹ Pesquisa realizada no âmbito do projeto PROIC “Documento e institucionalidades: dos valores probatórios à validação da informação”, sob a responsabilidade do Dr. Rodrigo Rabello, professor do Curso de Biblioteconomia da Faculdade de Ciência da Informação da Universidade de Brasília. Resumo do texto apresentado no Congresso de Iniciação Científica da UnB, 2020. Edital PROIC UnB 2019/2020. Relatório formatado conforme parâmetros da revista *BRAJIS*.

Abstract

[Introduction] Considering the current context of digital and network technologies, is objectified to understand material aspects related to disinformation and misinformation within the scope of information actions as a subsidy for the promotion of critical information skills. **[Methodology]** To that end, a mapping was made out about the topics of misinformation and disinformation, as well as a literature review, considering complementarily other concepts/procedures such as critical information literacy and information actions. **[Results]** In this direction, it was considered, in theoretical terms, the relevance of the subjects of need of information situations, within the scope of the information actions, proposed by Wersig and Windel (1985), in order of pointing out ways for, in studies future, if it elucidates validation processes that can evidence the formation of materiality in processes of institutionalization of the statements, as well as allowing interventions that consider critical competence in information. Through this approach, it is expected to contribute by establishing a relationship between the “treatment process” of an information problem/situation and the attribution of materiality to statements, also as disinformation or misinformation. **[Discussions/conclusions]** It is understood that, considering this context, individuals can understand how the processes occur and what possible interventions should be taken before the process of institutionalizing statements. In this way, critical information literacy presents itself as an answer to avoid possible harmful impacts that the materiality of (dis/mis)information can cause, for example, in political, economic and social spheres.

Keywords: Misinformation; Disinformation; Materiality; Critical information literacy; Information actions.

1 Introdução

Tendo em vista o contexto atual de compartilhamento deliberado e em excesso de (mis/des)informações, através, em especial, das plataformas digitais e das redes sociais na *Web*, torna-se essencial entender processos de materialidade desses conteúdos recebidos pelos sujeitos em diferentes meios, assim como destacar, com base em um modelo teórico, as ações de informação as quais auxiliam a observar esse processo.

Estudos, como os de Floridi (2005) e de Fallis (2015), têm demonstrado que a utilização, de modo não cético, da desinformação e da misinformation, pode ser danosa para a sociedade em contextos políticos, econômicos e sociais. É importante, também, que a ciência da informação, através do paradigma social (CAPURRO, 2007), entenda os motivos que levam um indivíduo a escolher e selecionar informações sem credibilidade ou comprovações científicas. A popularização das *fake news* exemplificam a necessidade de uma reflexão acerca dos valores éticos e morais sobre o fornecimento de informações e capacitação em competência crítica.

Considerando a materialidade de enunciados como informação, misinformation e desinformação, o presente estudo objetiva compreender aspectos materiais tocantes à desinformação e à misinformation no âmbito das ações de informação como subsídio para a para a promoção de competências críticas em informação.

Para tanto, realizou-se mapeamento sobre os temas desinformação e misinformation (I), como expressões de materialidade de enunciados, realizando revisão de literatura considerando, complementarmente, conceitos como os de competência crítica em informação e de ações de informação

como caminhos teórico-procedimentais para que, por exemplo, os profissionais e os usuário de informação possam lidar, criticamente, com a materialidade dos enunciados que circulam e permanecem com alguma força no tecido social.

O texto está organizado em duas seções centrais, além da introdução (seção 1) e das conclusões (seção 4), onde serão abordados os temas “materialidade da (mis/des)informação no contexto da competência crítica (seção 2) e “ações de (mis/des)informação na formação de materialidade de enunciados” (seção 3).

2 Materialidade da (mis/des)informação no contexto da competência crítica

A sociedade contemporânea, permeada por recursos técnicos mediante os quais a informação tem sido coletada, processada e disseminada em quantidade exponencial, enfrenta problemas de caráter público, social e político em virtude do excesso não apenas de informação, mas também da desinformação e do alcance da materialidade de enunciados, que circulam socialmente. Nesse contexto, para esta seção torna-se necessário abordar conceitos de informação e de desinformação. Um caminho para refletir sobre o conceito de informação está relacionado à sua relação com a capacidade de os sujeitos se apropriarem criticamente de conteúdos, considerando o contexto político em que eles estão inseridos.

Frohmann (1995) debate sobre políticas de informação e, na tentativa de se distanciar do foco nos aspectos governamentais (o autor afirma que a biblioteconomia e ciência da informação tendem a entender política de informação como uma política de governo para documentos governamentais), traz o conceito de regime de informação entendido como

[...] qualquer sistema ou rede mais ou menos estável na qual a informação flui através de determinados canais – de produtores específicos por de estruturas organizacionais específicas, para consumidores ou usuários específicos, de regime de informação. Transmissões de rádio e televisão, distribuição de filmes, publicações acadêmicas, bibliotecas, fluxos de dados transfronteiriços, e as infobahn emergentes: todos eles são nós de redes de informação, ou elementos de um regime de informação específico. (Frohmann 1995 p. 5, tradução nossa).

No entanto, o conceito de regimes de informação é ainda mais complexo, pois há nele uma relação híbrida entre atores não humanos (como dispositivos tecnológicos e objetos) e atores humanos (individuais ou coletivos), algo previsto na Actor Network Theory (ANT) de Bruno Latour.

Frohmann (1995) se baseia nessa teoria e também nas contribuições de Callon por ela abordar os elementos naturais, sociais e discursivos, mas não se reduzir a eles, pois entende as especificidades do contexto social e das relações de poder de um regime de informação. Essa teoria também permite entender como os regimes de informação se estabelecem e se mantêm para, a partir disso, identificar pontos de intervenção. Dessa forma, Frohmann (1995, p. 12) estuda políticas de informação para “[...] fazer intervenções responsáveis inteligente e socialmente no exercício do poder e controle da informação” (tradução nossa).

Há de se observar que os estudos de competência informacional têm aberto caminhos teórico-práticos e orientado intervenções críticas à informação quando direcionados por determinado regime, onde os modos de poder e de controle são objetivados, segundo determinadas institucionalidades (Rabello 2019a).

Vitorino e Piantola (2011, p.99) desenvolvem reflexões acerca da competência informacional, cujo entendimento consiste na consideração das dimensões técnica, estética, ética e política. A dimensão técnica está “[...] relacionada às habilidades e aos instrumentos para encontrar, avaliar e utilizar de modo apropriado a informação de que se necessita”. A dimensão estética deriva da subjetividade de recepção e transmissão de conteúdos informacionais. O caráter ético e político, por sua vez, estão relacionados ao contexto de produção, disseminação e uso da informação pelos indivíduos de uma comunidade:

[...] a produção, a disseminação e o uso da informação estão intimamente ligados ao envolvimento de indivíduos em uma comunidade, [com isso] esses processos assumem invariavelmente um caráter sociopolítico. [...] Sendo ética, a atividade política tem uma função pedagógica, a de transformação dos homens em cidadãos. (Vitorino; Piantola 2011 p.108).

Essa análise, em especial, das dimensões ética e política, é uma perspectiva dentro da biblioteconomia e ciência da informação denominada competência crítica em informação e “[...] pauta-se na avaliação dos conteúdos recuperados com base em critérios tais como a veracidade, a credibilidade e a qualidade da informação bem como a autoridade” (Spudeit 2017 p. 901 apud Brisola; Romeiro 2018 p. 70).

A importância da competência informacional se dá ao entender que “[...] o indivíduo competente informacional é aquele capaz de encontrar, avaliar e usar a informação eficazmente na solução de problemas e na tomada de decisão” (Vitorino; Piantola 2011 p. 101), ao mesmo tempo que “[...] ser competente informacional também implicaria possuir habilidades individuais considerando ao mesmo tempo o âmbito da coletividade e das relações sociais.” (Vitorino; Piantola 2011 p. 101). Nesse contexto,

A informação é elemento constituinte da cultura de um grupo, é, em sua essência, condição de permanência e instrumento de mudança. Por isso, o acesso à informação e ao conhecimento é tido como componente fundamental para o exercício da cidadania no contexto democrático. Assume-se, porém, que a cidadania não se constrói apenas a partir do acesso material à informação, mas deve compreender também a capacidade de interpretação da realidade e de construção de significados pelos indivíduos. (Vitorino; Piantola 2011 p. 101).

Esse conceito de informação traz em si não apenas uma definição ampla, mas abrange a importância social e política da informação, permitindo perceber que, por si só, a informação é elemento de mudança para a atuação no âmbito técnico-profissional, bem como um insumo para a construção de conhecimento e para a dimensão política no que toca o exercício da cidadania. Nesse aspecto, torna-se visível o poder que a materialidade de informações tem de suscitar efeitos na sociedade.

Ainda que a biblioteconomia e a ciência da informação tenham aberto a possibilidade de investigação das dimensões ética e política da informação, perspectivas teóricas destes campos tendem a focar na fisicalidade da informação registrada em um suporte, mas de modo acrítico e descontextualizado. Compreender essa dimensão é importante para que se possa diferenciá-la da dimensão material da informação, onde se observam as dimensões ética e política da informação, a partir de algum modo de institucionalidade.

A fisicalidade está relacionada às características dos suportes e dos meios de registros nos objetos analógicos ou digitais. A fisicalidade tem como característica, portanto, o suporte físico do documento.

A fisicalidade da informação, como a expressão sugere, está relacionada às propriedades físicas do objeto, algo que garante a existência do suporte da informação no espaço e no

tempo. Quando se pensa no objeto como suporte de informação – em escalas das infraestruturas – logo se alude à fisicalidade do meio pelo qual se concretiza o registro. Noutras palavras, as propriedades físicas são essenciais para que o objeto possa suportar informação, em escalas mais elementares ou mais complexas (Rabello 2019b p. 11).

A fisicalidade da mensagem ou da informação (expressa no registro e no suporte) por vezes se confunde com a materialidade, esta com alcance social. Para além da fisicalidade, a materialidade, no contexto do paradigma social da informação, enfatiza o contexto o qual leva em consideração “[...] a institucionalidade dos sujeitos em sua relação entre si e com a informação” (Rabello 2019b p.3), ou seja, a materialidade está relacionada ao valor que alguém atribui a algo. O paradigma social ou crítico

[...] além de considerar a técnica a partir da informação como fenômeno social, não prescinde da fisicalidade dos meios e recursos, mas a transcende ao considerar a materialidade da informação, as dimensões epistêmicas e de poder presentes nas institucionalidades, bem como as intencionalidades atribuídas aos objetos analógicos e digitais, constituindo semióforos, ou seja, objetos com significado simbólico. Nele, abre-se o leque de possibilidades interpretativas ao se considerar variáveis de contextos socioculturais (cultura material), estatais (burocracia) e políticos e econômicos (regimes de informação). Na relação dos atores humanos e não humanos, ulteriormente aos profissionais de informação e aos meios, as comunidades usuárias ganham protagonismo com sujeitos que validam ou questionam políticas, recursos ou serviços informacionais. O documento é entendido como monumento, ou seja, como meio de legitimação de discursos. (Rabello 2019b p. 19).

A materialidade da informação, quando expressa em sua forma física, permite que a informação seja pronunciada em um documento, sendo este dotado de institucionalidade e de intencionalidade. A materialidade está para além da fisicalidade haja vista que aquela está relacionada ao “[...] poder de afetar, ou seja, criar efeitos” (Frohmann 2006 p.22). Ademais, o conceito de enunciados de Foucault também agrega no debate sobre a materialidade, pois:

Os enunciados apresentam graus de estabilidade, de acomodação e de resistência à transformação, deterioração ou desestabilização. Sua massa responde pela energia de seu poder de afetar, ou seja, o poder de criar efeitos. (Frohmann 2006 p.22)

Neste caso, a materialidade ocorre quando enunciados independentes existem, se estabilizam, mantêm esta estabilidade e causam efeitos no contexto em que forem inseridos. Nesse sentido, essa materialidade pode ser observada pelo grau de imersão institucional em que quanto mais se circula um enunciado, mais aceito, usado, transformado, documentado, afirmado e compartilhado, enfim, mais efeitos sociais são suscitados pela materialidade (Frohmann 2006). Segundo Rabello (2019b), os estudos sobre a materialidade da informação ou dos enunciados são uma alternativa ao paradigma subjetivo da informação e às análises “mentalistas”, que operam no plano individual. Esses estudos pressupõem que a materialidade “[...] não consiste simplesmente de sua existência no espaço e no tempo. A materialidade é medida pela massa, inércia e resistência” (Frohmann 2006, p. 22) e com isso, ela se torna fundamental

[...] para o entendimento do grau de imersão institucional dos enunciados e das rotinas institucionais. O aspecto definidor da materialidade, nessa concepção, são as regras de transformação, de ampliação e as conexões entre os enunciados, cuja existência (materialidade) transcende os elementos linguísticos. (Rabello 2019b p. 13)

Entendido o conceito de materialidade e todo o processo até a materialidade da informação, parte-se para o debate acerca da materialidade da desinformação. Tal debate é de extrema importância, visto que os enunciados enganosos, ao serem institucionalizados, mesmo sem fundamentações válidas ou com o interesse de enganar, prejudiciais nos contextos sociais, econômicos e políticos, tornando ainda mais visível a importância e necessidade da competência crítica informacional.

É comum que muitas vezes informações erradas sejam classificadas como desinformação, o que não é correto. Na língua inglesa se faz a distinção dos termos ‘disinformation’ e ‘misinformation’, que em tradução livre, ambos são desinformação, mas há uma diferença semântica como explicam Dalessandro, Guimarães e Salles (2019):

Deste modo, tem-se a disinformation como informação falsa e deliberadamente criada com o intuito de prejudicar uma pessoa, grupo social, organização ou país; misinformation sendo informação falsa, mas não criada com o intuito de prejudicar os outros, normalmente é resultado de erros em títulos de fotos, datas, estatísticas, traduções ou quando sátiras são levadas muito a sério; (Dalessandro; Guimarães; Salles 2019 p. 2)

Em contrapartida, Floridi (2005) ao abordar se informações semânticas são dados significativos aponta que a misinformation é, na verdade, uma pseudo-informação, o que a desqualifica a ser uma informação semântica, uma vez que esta tem como principal premissa a veracidade.

A lógica utilizada pelo autor é a de que: I. Informação é um dado processado; II. Informação não deve ser vazia de dados, assim sendo, misinformation se difere de informação não apenas por ser falsa, mas por ser carente de dados ou apresentar dados incorretos:

Dados incorretos (seja por erros ou inconsistências), imprecisos (tendo a precisão da compreensão como um parâmetro da repetibilidade dos dados) ou não fieis (referindo-se a quão próximo o valor médio dos dados está do “valor verdadeiro”) continuam sendo dados e muitas vezes são recuperáveis, mas se não são verdadeiros, só podem constituir misinformation [...]. Vemos que misinformation (informação falsa) se mostra não como um tipo de informação, mas uma pseudo-informação. (Floridi 2005 p. 366, tradução nossa)

Assim sendo, a desinformação é criada com a intenção de enganar, já a misinformation engana sem essa intenção, já que é fruto de algum equívoco ou erro de percurso na produção da informação. Fallis (2015, p. 401) define desinformação como “[...] informação enganosa com função de enganar” (tradução nossa) e traz as três principais características que a caracteriza. A primeira é que desinformação é um tipo de informação, pois o autor baseia-se no conceito de que “[...] informação é algo que representa alguma parte do mundo de certa maneira” (Fallis 2015 p.404, tradução nossa); a segunda é que a desinformação é uma informação enganosa, pois é uma informação para criar falsas crenças e com isso tem o poder de causar estragos sociais; e, por fim, caracteriza a desinformação como uma informação enganosa não acidental, ou seja, foram propositalmente criadas.

De modo mais amplo, considerando a dimensão política, Brisola e Bezerra (2018 p. 3323) afirmam que “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”.

Também é possível observar que a desinformação envolve aspectos econômicos. É possível, em ambientes virtuais, obter lucros a partir da quantidade de cliques e, ciente disso, muitos portais disseminam *fake news* (em português, notícias falsas) (Leite; Matos 2017).

Os usuários, leitores ou receptores de *fake news*, atrelado à falta de competência informacional crítica e/ou de postura atenta e cética e/ou ao seu viés de confirmação (II), muitas vezes acreditam em tais

desinformações, levando-os a tomar esses conteúdos como realidade, uma vez que “A verdade [...] nem sempre é agradável ou compatível com as expectativas das pessoas.” (Brisola; Romeiro 2018 p. 74). Portanto, essas características são amplificadas com o excesso e a velocidade com que essas informações e desinformações são compartilhadas instantaneamente no contexto técnico e tecnológico atual, por exemplo, em plataforma e redes sociais e digitais.

Nesse quesito, a *Web* se torna um ambiente favorável para a disseminação de *fake news*, que surgem com uma linguagem simples, direta e com abordagem populista de enorme potencial para causar grandes impactos, em especial no contexto político:

A temática política mostrou-se terreno fértil para a disseminação de *fake news*. Segundo análise do site *Buzzfeed News*, nos últimos três meses da campanha para as eleições presidenciais dos Estados Unidos de 2016, as notícias falsas com melhor desempenho no *Facebook* geraram mais engajamento que as *top stories* de veículos de comunicação como *The New York Times*, *Washington Post*, *Huffington Post*, *NBC News*, entre outros. Silverman (2016a) destaca que as 20 notícias falsas com melhor performance na rede social geraram 8.711.000 partilhas, reações e comentários, enquanto as 20 principais notícias sobre eleições de 19 dos grandes media obtiveram 7.367.000. [...] No Brasil, fenômeno parecido ocorreu na semana que antecedeu a votação da abertura do processo de Impeachment da então presidenta Dilma Rousseff: três das cinco notícias mais compartilhadas no *Facebook* eram falsas, de acordo com o Grupo de Pesquisa em Políticas Públicas de Acesso à Informação da Universidade de São Paulo (USP) [...]. (Delmazo; Valente 2018 p. 159).

Frohmann (2006) aborda essa questão dos enunciados digitais de forma problemática, pois há nela a possibilidade da ausência de um autor identificável e até mesmo ausência humana. Nesse contexto tecnológico, a larga escala documental muda a forma de percepção dos documentos, deixando de lado a consciência e racionalidade apelando para a emoção ante a grandes fluxos documentais. É inegável que a conjuntura atual tornou o processo de materialidade da informação e da desinformação mais comuns. Leite e Matos também apontam que:

Se algum dia a informação já foi escassa, hoje ela é excedente. Este excesso parece sobrecarregar o sistema cognitivo e fazer com que a informação perca sua principal função: informar. Neste sentido, a informação acaba por tornar-se apenas produto, marketing, status pessoal ou instrumento de manipulação social. E assim, parece se distanciar cada vez mais da sua principal finalidade: a busca pelo conhecimento. (Leite; Matos 2017 p. 2346).

A materialidade da desinformação, inclusive, pode ser exemplificada com o que Leite e Matos denominam de “zumbificação da informação”, embora os autores não chegaram a trabalhar, em termos de materialidade, quando propuseram aquela denominação:

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. (Leite; Matos 2017 p. 2339).

E a grande problemática está no fato de que

[...] embora não necessariamente ilegal, a desinformação é um fenômeno prejudicial à sociedade e aos indivíduos. Sua abrangência pode afetar a democracia, os processos políticos e até as políticas públicas. O risco é “impulsionado pela produção e promoção da

desinformação para ganhos econômicos, para objetivos políticos ou ideológicos, e pode ser exacerbado pela forma como diferentes públicos e comunidades recebem, engajam e amplificam a desinformação (Serrano 2010 *apud* Brisola; Bezerra 2018 p. 3320).

O caráter ético e político das informações e desinformações é um assunto preocupante para a área da biblioteconomia e ciência da informação, a qual, como resposta, deve capacitar não só seus profissionais, mas a sociedade com competências críticas para distinguir se há algum interesse ou intenção de enganar o receptor no momento em que o emissor produz e dissemina determinada misinformação e desinformação como informação.

3 Ações de (mis/des)informação na formação de materialidade de enunciados

Para esta seção, será tomada como base a definição de “ações de informação” proposta por Gernot Wersig e Gunther Windel (1985). Os autores trazem como diferencial a relevância que dão para os fatores subjetivos, como, por exemplo, os fatores sociais, culturais e econômicos, algo também presente na construção das ações de informação.

Considerando aspectos abordados e desenvolvidos no âmbito da “teoria da ação comunicativa” de Jürgen Habermas, Wersig e Windel (1985) definem “ações de informação” como a resolução de problemas que são, na verdade, situações de necessidade de informação. Consideram aquilo que outros autores, em concepções teóricas distintas, buscam denominar de contexto.

Os autores defendem a necessidade de um modelo de ações de informação com três abordagens: a abordagem individual, em que as situações e ações de informação devem ser reduzidas a cada indivíduo e suas condições pessoais; a abordagem coletiva, a qual defende que os processos de informação e os atores deles são influenciados por um coletivo; e por fim, a abordagem processual em que os fatores subjetivos são dominantes em um processo de informação.

Nesse modelo, prioriza-se entender majoritariamente a situação de necessidade de informação e não a necessidade propriamente dita, pois, a partir disso, torna-se viável definir uma estratégia para a solução do problema.

Ajudar pessoas a tratar seus problemas pode ser até mesmo ajuda-las a definir seus problemas e selecionar estratégias em estágios, que, até então, foram deixados sós por serviços formais, que requerem como ponto de partida um estágio mais avançado, o qual a pessoa em estado de necessidade, conscientemente, toma uma ação. (Wersig; Windel 1985 p.15, tradução nossa).

Nesse caso, a “solução de problemas” deve ser mais flexível, realista e considerando os seguintes fatores: situação atual, história pessoal do indivíduo, preferências (como valores, opiniões) e potencialidades (cognitivas, afetivas, estéticas). Com base nesses fatores e na síntese realizada por Rabello (2012), à luz dos estados das ações propostas por Wersig e Windel (1985), se observaria por um período de tempo os 12 estados de transições do processo de “solução de problemas” ou “processo de tratamento do problema”, sendo eles:

- Estado 1: reconhecimento da incongruência e suas razões dos estados de aspirações
- Estados 2: decisão se o raciocínio/análise é suficiente
- Estado 3: reconhecimento do problema em relação à primeira avaliação do benefício-esforço
- Estado 4: escolha da direção de uma possível solução

- Estado 5: validação da direção da solução (que traz 3 alternativas: redefinição da aspiração do estado, redefinição do reconhecimento do problema, reconhecimento da meta possível)
- Estado 6: validação das metas
- Estado 7: inter-relação da descrição da meta e a primeira avaliação de tratamento
- Estado 8: primeira análise dos recursos
- Estado 9: esforço de previsão dos benefícios para o tratamento específico em estudo
- Estado 10: tomada de decisões como 1. redefinir o reconhecimento do estado de aspiração ou reconhecimento do problema ou objetivo 2. construção da meta
- Estado 11: definição de objetivos, normalmente já em condições adequadas para estratégias de tratamento
- Estado 12: concreta estratégia de tratamento, direcionando à recursos, capacidades, operações, redefinição de estratégias de operação

A familiaridade com esse processo de tratamento, por exemplo, no âmbito dos serviços de informação, permitiria auxiliar as pessoas a formularem seus problemas, estratégias e metas a fim de melhorar o próprio processo ao invés de tentar prover informação tardiamente devido a uma estratégia errada (Wersig; Windel 1985).

Todavia, os 12 estados do processo de tratamento não dizem a possibilidade de resultar uma desinformação, uma vez que se ignorados ou inapropriadamente realizados os estados 5 (validação da direção da solução), 6 (validação das metas), 8 (primeira análise dos recursos), 10 (tomada de decisões) e 11 (definição de objetivos) podem afetar direta e negativamente no processo, pois são estados de confirmação do que é o “problema”, que quando erroneamente confirmado, resultaria em o que podemos chamar de “solução-desinformação”, se propositalmente errados, ou “solução-misinformação”, quando não intencional.

É interessante observar que dentro dos 12 estados propostos, é reforçado constantemente as ideias de análise, reavaliação, validação e redefinição, assim como há “uma preocupação de se observar as mudanças dos fatores relacionados ao fenômeno da informação em permanências, ausências e novas incorporações” (Rabello 2012 p.73). Nesse sentido, o “processo de resolução de problemas” muito se assemelha com a competência informacional crítica, visto que há, em ambos, a formulação de uma estratégia para garantir a recepção e uso atento da informação.

Destarte, o processo de materialidade da informação e da desinformação pelo ponto de partida das ações de informação se dá no momento em que “A ‘ação’ compreende o resultado da interação de muitos componentes diferentes” (Rabello 2012 p. 98), em que esses componentes envolvem dimensões como a complexidade do ator, os efeitos da ação e o *modus* de ação. Desse modo, o “tratamento de problemas” está atrelado, nas sociedades modernas, à racionalização da ação que, por sua vez, pode influenciar diferentes tipos de ação (Rabello 2012). Assim sendo, a materialidade pode se dar pela:

[...] diversidade de ações sociais que encontra correspondência em contextos culturais e históricos variados e chegando a esferas tecnológicas e infraestruturais. Tendo em vista esse contexto amplo, a informação pode ser concebida como fenômeno, processo ou construção vinculada a várias *camadas* ou *estratos*, identificadas em linguagens, suportes e formar diversas, bem como em instâncias e organizações reguladoras e direcionadoras de fluxos, de produtos e de formas de intermediação. (Rabello 201 p. 100).

Em outro contexto, a “[...] ‘ação de informação’ pressupõe em si uma relação entre institucionalidades de intermediação entre sujeitos” (Rabello 2012 p.110) em que a validação é observada a partir da relação compartilhada entre sujeitos ou instituições. Entende-se, então, que a ação de informação pode ser validada por sujeitos ou instituições a partir de sua aceitabilidade e satisfação de uma situação de necessidade de informação, caracterizando um processo de materialidade.

Sendo assim, possíveis erros no processo de tratamento devem ser evitados ao máximo. O processo deve ser seguido à risca, levando em consideração todas as etapas de validação e análise no intuito de evitar atribuir materialidade a um resultado equivocado e indesejado.

3 Conclusões

Os regimes e políticas de informação interferem na forma em que os indivíduos acessam conteúdos que, atualmente, são excessivos e de qualidade duvidosa. Com base nisso, a preocupação em estudar o processo de materialidade da informação, desinformação e misinformation surge devido à potencialidade dada à enunciados de moldarem o corpo social num contexto em que são rapidamente veiculados nas plataformas e mídias sociais e na *Web*, atingindo grandes números de acessos e compartilhamentos e alguma imersão institucional.

O problema, em especial, da materialidade da desinformação e da misinformation se dá por ser um ciclo de consumo e disseminação de informações intencionalmente enganosas, no caso da desinformação, e de dados incorretos e enganos não intencionais, no caso da misinformation, que ameaçam, por exemplo, a democracia, as suas instituições e as institucionalidades a ela vinculada; podem interferir, enfim, no bem estar democrático-social. Isso porque a desinformação e a misinformation causam deformações nas ações, falsas crenças, problemas no raciocínio indutivo para a produção do conhecimento, emoções, comportamentos e atitudes que corroboram com a desinformação e com a misinformation.

A proposta de Wersig e Windel (1985) de um modelo com 12 estados de um processo de "solução de problemas" aparece como uma alternativa a intentos de se fazer valer competências críticas relativas à validação de enunciados em contextos de situações de necessidades dos sujeitos, permitindo possíveis estratégias aos profissionais de informação no sentido de promover o acesso, a recuperação, o uso e a apropriação de informações confiáveis. Observou-se, no entanto, a possibilidade de um efeito contrário, em especial a partir da má realização dos estados de validação e definição de metas e objetivos. A preocupação existe, visto que esse modelo, por seu formato de funcionamento que aborda o contexto individual, coletivo e processual, traz resultados com alto valor agregado e já institucionalizado, logo, validade e materializado, em certa medida, de antemão.

A biblioteconomia e a ciência da informação são campos preocupados com essas ações informacionais, pois cabe a tais disciplinas o tratamento informacional e a promoção do acesso à informação confiável, assim como capacitar a sociedade para tal. Isso se torna ainda mais relevante no contexto atual, em que se presencia um exponencial crescimento de produção e circulação de enunciados no contexto da *Web*, por exemplo, em plataformas e mídias sociais, o que se torna um problema, pois esse volume de informação é “muito mais difícil de acessar e interpretar, ainda se soma a isso a mistura de informação verdadeira com informações e dados falsos, propagados muitas vezes de forma negligente e até intencional.” (Leite; Matos 2017 p. 2336).

Observa-se que as ações de informação estão relacionadas à materialidade de enunciados, sejam eles na forma de informação, desinformação e misinformation, algo que remete a aspectos político-sociais. Portanto, tanto as ações como os efeitos da materialidade são objetos de estudos relevantes aos campos da

biblioteconomia e da ciência da informação, visto que, uma vez compreendidos, podem auxiliar a identificação da materialidade de desinformação e misinformação, rastreando o contexto de produção, circulação e de disseminação de enunciados. Entende-se que a competência informacional crítica e, nesse contexto, as ações informacionais bem executadas por profissionais de informação são possíveis saídas para o problema apresentado. Nessa direção, tais profissionais poderão, inclusive, propor treinamentos à comunidade no sentido de auxiliar a identificação da materialidade da desinformação e da misinformação.

Notes

(I) Para isso, foi realizada pesquisa bibliográfica nas principais bases de dados nacionais e internacionais da área de ciências humanas e ciência da informação sobre os termos “fake news”, “desinformação” e “misinformation” no período entre dezembro de 2019 e maio de 2020. Utilizou-se da base de dados nacional BRAPCI por possuir cobertura ampla na área de Ciência da Informação. Ademais, o levantamento também foi feito em bases de dados internacionais, sendo elas: *Web of Science (WoS)*, *Scopus*, que abrangem as diversas áreas das Ciências Humanas e as bases *Library and Information Science Abstracts (LISA)*, *Library, Information Science & Technology Abstracts (LISTA)* focadas nas áreas de Biblioteconomia e Ciência da Informação, tal como o repositório digital E-Lis. O processo foi constituído por três etapas, a qual a primeira eram as buscas nas bases de dados pelas palavras chaves previamente citadas e com o uso dos operadores booleanos “and” e “or”. A segunda etapa consistiu na seleção técnica, após a leitura de resumos e palavras-chave. Por fim, a terceira etapa consistiu em uma análise qualitativa composta pela leitura da introdução e da conclusão. Dos resultados, de acordo com a necessidade temática, foram selecionados 8 artigos da base de dados nacional BRAPCI e 6 das demais bases de dados internacionais, constituindo um total de 14 artigos selecionados. Considerado um número baixo, analisou-se também as referências dos artigos selecionados, em que mais 3 foram agregados ao mapeamento.

(II) Para Klayman (1995), viés de confirmação é uma tendência que as pessoas têm de acreditar em suas hipóteses favoritas, ou seja, a afirmação de informações ou desinformações pelas pessoas por enunciados com o qual elas se identificam.

Referências

- Brisola, Anna, and Arthur Coelho Bezerra. “Desinformação e circulação de “fake news”: distinções, diagnóstico e reação” *Encontro Nacional de Pesquisa em Ciência da Informação*, no. XIX, Out. 2018, pp. 3317-3330. <https://brapci.inf.br/index.php/res/v/102819>. Acessado 27 mai. 2020.
- Brisola, Anna Cristina, and Nathália Lima Romeiro. “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. <https://brapci.inf.br/index.php/res/v/100164>. Acessado 26 mai. 2020.
- Capurro, R. Epistemología y Ciencia de la Información. *Enl@ace: Revista Venezolana de Información, Tecnología y Conocimiento*, Año 4, n.1, Enero-Abril, p.11-29, 2007.
- Dalessandro, Rafael, José Guimarães, and Rodrigo de Salles. “O profissional da informação e seu compromisso ético com a procedência da informação: uma análise do fenómeno das fake news à luz do IFLA code of ethics for librarians and other information workers” *IX Encontro Ibérico EDICIC*, Jul. 2019, <http://eprints.rclis.org/38966/>. Acessado 27 mai. 2020
- Delmazo, Caroline, and Jonas C. L. Valente. “Fake news nas redes sociais online: propagação e reações à desinformação em busca de cliques” *Mídia & Jornalismo*, vol. 18, no. 32, Maio. 2018, pp. 155-169. <http://impactum-journals.uc.pt/mj/article/view/5682>. Acessado 06 jul. 2020.
- Fallis, Don. “What Is Disinformation?” *Library Trends*, vol. 63, no. 3, 2015, pp. 401-426. <https://muse.jhu.edu/article/579342>. Acessado 02 set. 2020.
- Floridi, Luciano. “Is Information Meaningful Data?” *Philosophy and Phenomenological Research*, vol. LXX, no. 2, 2005, pp. 351-370. https://www.researchgate.net/publication/227640733_Is_Information_Meaningful_Data. Acessado 25 set. 2020.
-
- Carvalho, Victor Rodrigues e Rabello, Rodrigo. Misinformação, desinformação e ações de informação: competência crítica e materialidade de processos na construção de enunciados. Relatório final de Iniciação Científica no PROIC/UnB formatado segundo parâmetros da revista *Brazilian Journal of Information Studies: Research trends*.

- Frohmann, B. “O caráter social, material e público da informação” Fujita, M., R. Marteleto, and M. Lara. *A dimensão epistemológica da ciência da informação e suas interfaces técnicas, políticas e institucionais nos processos de produção, acesso e disseminação da informação*, Fundepe, 2006, <http://repositorios.questoeseemrede.uff.br/repositorios/bitstream/handle/123456789/829/O%20car%C3%A1ter%20social%20material%20e%20p%C3%ABablico%20da%20informa%C3%A7%C3%A3o.pdf?sequence=1>. Acessado 11 ago. 2020.
- Frohmann, B. “Taking information policy beyond information science: applying the actor network theory” *Canadian Association for Information Science*, 23rd Annual Conference 7-10/06 1995
- Klayman, J. “Varieties of confirmation bias” *The Psychology of Learning and Motivation*, vol. 32, 1995, pp. 385-418. <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S0079742108603151>. Acessado 22 set. 2020
- Leite, Leonardo Ripoll Tavares, and José Claudio Morelli Matos. “Zumbificação da informação: a desinformação e o caos informacional” *Revista Brasileira de Biblioteconomia e Documentação*, vol. 13, no. esp CBBB, 2017, pp. 2234-249. <https://brapci.inf.br/index.php/res/v/4992>. Acessado 26 mai. 2020.
- Rabello, R. “A informação institucionalizada e materializada como documento: caminhos e articulações conceituais” *Brazilian Journal of Information Studies: Research Trends*, vol. 13, no. 2, 2019a, pp. 05-25. <https://revistas.marilia.unesp.br/index.php/bjis/article/view/8932#:~:text=Os%20caminhos%20e%20as%20articula%C3%A7%C3%B5es,uma%20coisa%20em%20determinada%20institucionalidade>. Acessado 22 set. 2020.
- Rabello, R. “Informação e implicações epistemológicas e políticas: questões entre fisicalidade e materialidade” *ENANCIB*, Out. 2019b, <https://conferencias.ufsc.br/index.php/enancib/2019/paper/view/1027>. Acessado 12 ago. 2020.
- Rabello, R. *Usuário, informação e ciência e tecnologia: aspectos comunicativos e institucionais em um modelo sociotécnico emergente*. IBICT, 2012. 168 p.
- Vitorino, Elizete Vieira, and Daniela Piantola. “Dimensões da Competência Informacional (2)” *Ci. Inf.*, vol. 40, no. 1, Abril. 2011, pp. 99-110. http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0100-19652011000100008&lng=en&nrm=iso. Acessado 28 ago. 2020.
- Wersig, G., and G. Windel. “Information Science needs a theory of ‘information actions’” *Social Science Information Studies*, vol. 5, 1985, pp. 11-23. <https://www.sciencedirect.com/science/article/abs/pii/0143623685900031>. Acessado 5 set. 2020.

Copyright: © 20xx Sobrenome, Nome do autor. This is an open-access article distributed under the terms of the Creative Commons CC Attribution-ShareAlike (CC BY-SA), which permits use, distribution, and reproduction in any medium, under the identical terms, and provided the original author and source are credited.
