

Comunicar na Era da Desinformação: Como Navegar Num Mar de Informações Falsas

P. PORTO
ISCAP

Revista Técnica de
Tendências em
Comunicação
Empresarial

/// Ana Rita Oliveira Pereira

anaropereira@hotmail.com

<https://orcid.org/0009-0002-9513-0918>

ISCAP, Instituto Politécnico do Porto

Resumo

Numa era em que a informação circula a uma velocidade nunca antes vista, torna-se cada vez mais difícil a distinção entre o conteúdo real e o conteúdo falso, o que exige cada vez mais a atenção e ética dos comunicadores da atualidade, dentro e fora das organizações. Mas afinal, quais as ferramentas necessárias para navegar neste mar cheio de informações falsas? Neste artigo será feita uma análise geral aos conceitos de desinformação e fake news, à sua origem, ao desenvolvimento da problemática e às suas causas e consequências. Por fim, serão sugeridas algumas estratégias para o combate deste problema.

Palavras-chave: comunicação, desinformação, mundo digital, ética, integridade, credibilidade.

Abstract

In an era in which information circulates at a speed never seen before, it becomes increasingly difficult to distinguish between real content and false content, which increasingly demands the attention and ethics of today's communicators, inside and outside organizations. But after all, what tools do you need to navigate this sea full of false information? In this article a general analysis will be made of the concepts of disinformation and *fake news*, its origin, the development of the problem and its causes and consequences. Finally, some strategies will be suggested to combat this problem.

Keywords: communication, disinformation, digital world, ethics, integrity, credibility.

A comunicação, quando eficaz e eficiente, é um elemento vital para o desenvolvimento da vida pessoal e profissional de cada indivíduo. Afinal, sem ela, nada se constrói. O aperfeiçoamento desta capacidade humana deve ser trabalhado todos os dias, de forma a promover a ética, a coesão, a confiança, a integridade e a credibilidade das pessoas e das organizações.

A Desinformação e as *Fake News*

No paradigma atual, e sobretudo com a evolução do mundo digital, o conceito de desinformação e, em particular, as *fake news*, representam cada vez mais um problema ao qual estamos expostos diariamente.

Embora ligeiramente diferentes, é importante perceber que estes conceitos são complementares, estão sempre interligados e são indissociáveis.

Enquanto a desinformação “é o termo usado para definir qualquer tipo de conteúdo e ou prática que contribua para o aumento de informação falsificada, não validada ou pouco clara/transparente e/ou para afastar os cidadãos do conhecimento factual da realidade” (Internet Segura, s.d.), as *fake news* são uma particularidade desse conceito e “englobam diversos aspetos como informação fora do contexto, informação propositalmente manipulada, retirada do contexto real, que se apresentam como notícias verídicas e produzidas por fontes que se pretendem autênticas, dirigidas a amplas audiências” (Giroto, 2021).

A desinformação tem sido um tema recorrente nos últimos anos e a falta de comunicação eficiente tem sido um fator decisivo nesse processo. Merece a nossa total preocupação, uma vez que cada vez mais é necessário ter a consciência de que estar informado é diferente de estar bem informado. É urgente promover a ética comunicacional e proporcionar aos comunicadores as ferramentas necessárias para o combate desta problemática.

Origem do Conceito e Evolução da Problemática da Desinformação

Apesar de atual, o conceito de desinformação não é um tema recente e tem sido cada vez mais abordado nos últimos tempos. De acordo com Altares (2018), desde a Antiguidade, a verdade e a mentira misturaram-se muitas vezes. No entanto, o século XX e o que já vivemos do XXI são a era das mentiras em massa.

Não há como negar os benefícios provenientes do crescimento do mundo digital. Afinal de contas, é graças a esse fenómeno que hoje conseguimos partilhar notícias, opiniões, posições, ideias e pensamentos acerca de todo e qualquer tema, assunto ou problemática a uma escala mundial. Contudo, “a Internet, da mesma forma que oferece os meios para disseminar a “boa informação”, facilita em igual medida a expansão da desinformação e ultimamente em maior medida, as *fake news* ou notícias falsas” (Hostmídia, s.d.).

As redes sociais são, atualmente, a plataforma digital com maior adesão, principalmente pela população jovem. Representam, simultaneamente, um dos maiores meios de disseminação de conteúdo falso: “As redes sociais permitiram que as notícias deixassem de passar por qualquer filtro (o do diretor de informação que manda verificar melhor as fontes), a sua publicação ser gratuita e através de identidades falsas, espalhem-se a uma velocidade viral nunca antes imaginada e, conseqüentemente, tornar-se quase impossível a reversão de uma notícia falsa” (Marques, 2021).

Segundo Rodrigues (2020), outrora eram muito poucos a produzir e a difundir informação. Havia muito mais recetores do que emissores de informação. Agora, todos nós podemos produzir e emitir a nossa própria informação. E podemos dar opiniões que são capazes de influenciar a nossa rede de ligações pessoais.

No entanto, o crescimento do mundo digital não foi o único fator que influenciou o crescimento do fenómeno da desinformação. A pandemia da COVID-19 e o conflito na Ucrânia são provas evidentes do quão perigosas podem ser as notícias falsas. Ambas as crises assistiram a uma proliferação de desinformação e propaganda que tornaram ambas as situações ainda mais difíceis de gerir.

A pandemia COVID-19 foi marcada por uma corrente de falsas alegações, teorias da conspiração, deturpações sobre o vírus e a sua propagação e sobre a eficácia/tratamento das vacinas. Esta desinformação, que chegou a colocar em risco a saúde pública, foi difundida por indivíduos e amplificada por políticos e meios de comunicação social. “Os impactos da desinformação relacionada à COVID-19 são mais mortais do que a desinformação sobre outros assuntos, como política e democracia” (UNESCO, 2020).

A guerra entre a Rússia e a Ucrânia foi igualmente flagelada pela desinformação entre as forças governamentais. Falsas narrativas, propagandas e mentiras tornaram-se ferramentas comuns no conflito, com ambos os lados a procurarem influenciar a opinião pública e justificar as suas ações.

Com isto, é importante afirmar que deter informação não é sinónimo de poder. A forma como o conteúdo dessa informação é partilhado, é que pode, ou não, ser poderosa e, quando utilizada de forma incorreta, pode trazer consequências graves para qualquer um. Através de uma “estrutura simples propositadamente criada para o leitor absorver a informação rapidamente, vocabulário bastante comum para fácil entendimento e para chegar a mais pessoas” (Lopes, 2022), estão reunidas as condições necessárias para influenciar os leitores.

“A desinformação, que se baseava em casos esporádicos e localizados, tornou-se assim um fenómeno, na maioria das vezes, intencional. Não acontece por acaso, há alguém que espalha mentiras e falsidades ou que tenta enganar pessoas com base em factos distorcidos ou fora de contexto, e é normalmente lucrativa para quem a produz” (Marques, 2021).

As Causas e Consequências da Desinformação

A desinformação pode trazer consequências graves e irreversíveis a longo prazo, em todos os contextos. De acordo com a Ordem dos Psicólogos (2020), as *fake news* e a desinformação têm, a nível global, um impacto profundo que inclui consequências políticas, económicas, sociais e ambientais. Conseguem, também, causar discussão, pânico, discórdia, e colocar em causa a integridade dos indivíduos e a credibilidade das organizações.

Pode também acarretar sérias implicações no que diz respeito à segurança pública, sobretudo em alturas de crises, como, como referido anteriormente, as crises sanitárias. Partilhar informações erróneas acerca de temas relacionados com a saúde pode levar as pessoas a tomarem decisões que as coloquem em risco e prejudiquem, também, os outros.

No contexto político, a desinformação pode ter implicações graves para o funcionamento da democracia, uma vez que pode levar à desconfiança nas

instituições políticas, à polarização da opinião pública e à limitação da capacidade dos cidadãos de se envolverem em debates informados e significativos. Em casos extremos, pode levar à violência e ao incentivo a crimes de ódio. Além disso, um dos aspectos mais perigosos da desinformação política é que esta pode ser disseminada através de qualquer meio tradicional ou digital, facilitando a sua propagação.

Conforme Rodrigues (2020), no passado, a iliteracia não se notava muito porque era preciso ir ao quiosque e pagar para ler o jornal ou a revista. A televisão, com escassas opções de canais, era consumida de forma passiva. Mas hoje, com os telemóveis baratos e praticamente indispensáveis, a informação está disponível a todos, chegando até nós sem pedir licença em doses gigantescas. A informação, e, também, a desinformação.

É imperativo perceber quais são as causas que levam ao crescimento desta problemática, para entender quais as medidas a serem tomadas para a combater. De acordo com Felipe (2022) e Velasco et. al (2023), as possíveis causas que podem levar ao crescimento do fenómeno da desinformação são:

- Motivações políticas – as próprias figuras ou grupos políticos conseguem discernir a credibilidade dos seus oponentes e influenciar a opinião pública;
- Lucro – quando as informações falsas são partilhadas por indivíduos ou grupos com o objetivo de lucrar financeiramente, através, por exemplo, do *clickbait* – “estratégia de divulgação online que utiliza títulos chamativos para gerar mais cliques no conteúdo” (Tchilian, 2021);
- Crenças e preconceitos – as pessoas tendem a acreditar em afirmações que confirmam as suas crenças ou preconceitos;
- Falta de literacia – muitas pessoas não detêm a capacidade de avaliar criticamente o que leem, e, por isso, acreditam em tudo o que veem ou lhes é dito. “A debilidade da baixa literacia conduz a que os cidadãos vejam diminuídas as suas capacidades de participação na sociedade, e consequentemente, a sua adequação nela” (Batista, 2022);
- Algoritmo das *social media* – as próprias plataformas das *social media* utilizam algoritmos para adaptar o conteúdo a cada utilizador. Embora possam fornecer conteúdo interessante para os utilizadores, facilitam também o reforço das suas crenças, ideologias ou preconceitos.

Estratégias para o Combate da Desinformação

Resolver permanentemente a problemática associada à desinformação é e será sempre complexo. No entanto, sugiro algumas formas de promover o trabalho nesse sentido, sobretudo dentro do contexto organizacional:

- Desenvolvimento de campanhas de sensibilização;
- Realização de palestras informativas;
- Promoção de um comportamento responsável e ético;
- Subscrever o Código de Conduta sobre Desinformação, publicado pela Comissão Europeia.

Apesar da importância das medidas referidas, não há dúvidas que um dos maiores pilares, ou, até, o mais importante para o combate à desinformação é a educação. É cada vez mais importante instruir os indivíduos, desde pequenos, dos riscos a que estão expostos, essencialmente no mundo digital. Segundo POCH (2023), a educação atua no combate à desinformação através de:

- Desenvolvimento do espírito crítico – os indivíduos devem aprender a avaliar criticamente a informação e a identificar preconceitos nas fontes. Isto ajuda na distinção entre fontes credíveis e não credíveis, e a verificar os factos antes de os partilhar. Isto envolve ensinar os indivíduos a que fontes recorrer no seu processo de pesquisa, e incentivá-los a procurar diferentes perspetivas e considerar pontos de vista alternativos;
- Promoção da literacia mediática – a educação pode promover competências que permitam aos indivíduos compreender como funcionam os media, como são criados e como são consumidos. Isto envolve ensinar as pessoas a navegar em diferentes plataformas de meios de comunicação.
- Promoção da literacia digital – com o crescimento da comunicação digital, é urgente ensinar os indivíduos como utilizar a tecnologia de forma responsável e ética e “preparar os cidadãos para a realidade complexa em que vivem, tornando-os mais informados, esclarecidos e conscientes, quer seja na sua relação com o poder político, no mundo dos negócios digitais ou na vida quotidiana” (Rodrigues, 2020). Isto inclui a promoção da consciência da privacidade e da cibersegurança e a compreensão das consequências da partilha de informação pessoal;
- Os professores e educadores devem estar a par do Plano de Ação para a Educação Digital, desenvolvido pela Comissão Europeia, onde está disponibilizado um conjunto de orientações para ajudar a combater a desinformação e promover a literacia digital através da educação e formação.

As entidades governamentais também representam um papel pertinente no combate à desinformação. A Comissão Europeia apresenta, além do Código de Conduta e do Plano de Ação para a Educação Digital, o Regulamento dos Serviços Digitais e a legislação proposta no quadro de transparência e direcionamento da propaganda política.

O Regulamento dos Serviços Digitais “estabelece obrigações claras para os prestadores de serviços digitais, como as redes sociais ou os mercados em linha, para combater a propagação de conteúdos ilegais, a desinformação em linha e outros riscos sociais. Estes requisitos são proporcionais à dimensão e aos riscos que as plataformas representam para a sociedade (Parlamento Europeu , 2022).

A proposta sobre a transparência e o direcionamento da publicidade política envolve regras que “exigem que qualquer anúncio político seja claramente identificado enquanto tal e que inclua as informações sobre as fontes e o montante de financiamento. As técnicas de direcionamento e de amplificação das campanhas políticas terão de ser explicadas publicamente com um nível de detalhe sem precedentes e serão proibidas em caso de utilização de dados pessoais sensíveis sem consentimento explícito das pessoas em causa” (Comissão Europeia, 2021).

Atualmente, existem verificadores de factos – ou *fact-checkers* – aos quais podemos recorrer. Estas plataformas têm o propósito de detetar erros, imprecisões ou mentiras nos meios de comunicação. O papel dos verificadores de factos está a tornar-se cada vez mais pertinente à medida que o volume e a velocidade da informação na era digital continuam a crescer.

A pandemia da COVID-19 e a guerra da Ucrânia são áreas onde os verificadores de factos são incrivelmente importantes, uma vez que estes trabalham para fornecer informações precisas, imparciais e verdadeiras ao público. Estas crises sublinharam a importância da cooperação internacional no combate à desinformação. Os *fact-*

checkers de todo o mundo têm de trabalhar em conjunto para desmascarar informações falsas e partilhar informações precisas com o público.

O futuro parece promissor. De um modo geral, o futuro dos verificadores de factos será provavelmente um campo dinâmico e em evolução que continuará a desempenhar um papel fundamental para garantir um discurso público mais informado e verdadeiro. À medida que vai avançando, a tecnologia demonstra ter cada vez mais potencial para combater a desinformação. Contudo, é e será, sempre, muito difícil de erradicar. A tecnologia avança, e surge, simultaneamente, novas técnicas de disseminação de conteúdo falso. Embora a tecnologia possa ser uma ferramenta útil nesta luta, só será eficaz quando utilizada em conjunto com outras estratégias.

Conclusões Finais

A questão da desinformação e das notícias falsas afeta muitas áreas diferentes da sociedade. Seja em relação a crises sanitárias, conflitos políticos, ou qualquer outro tópico, as falsas narrativas e a propaganda podem ter graves consequências no mundo real.

Os indivíduos devem assumir a responsabilidade pelo conteúdo que partilham nos meios de comunicação social, e, da mesma forma, os meios de comunicação social devem comprometer-se a verificar os factos e a promover conteúdo baseado em provas. Porém, “não se trata somente de um esforço jornalístico pela preservação, acesso e disseminação da verdade e do combate contra a mentira, mas uma luta inter e multidisciplinar maioritariamente por profissionais da área de comunicação, de informação e até de informática para que se proteja e se aceda à informação e ainda se crie conhecimento” (Pires, 2022).

Além disso, as entidades governamentais devem trabalhar em conjunto para desenvolver soluções para detetar, mais rapidamente, conteúdo falso. Cabe a todos nós tomar medidas e combater a disseminação de desinformação e notícias falsas para nos protegermos a nós próprios e à comunidade.

Referências

Altares, G. (2018). A Longa História das Notícias Falsas. *El País*. Obtido de https://brasil.elpais.com/brasil/2018/06/08/cultura/1528467298_389944.html

Batista, R. (2022). Consequências da falta de literacia, e de muito mais. *Crónico*. Obtido de <https://www.jornalcronico.com/post/consequ%C3%Aancias-da-falta-de-literacia-e-de-muito-mais>

Comissão Europeia. (2021). Democracia europeia: Comissão estabelece novas leis em matéria de publicidade política, direitos eleitorais e financiamento dos partidos.

Felipe, M. (2022). Os motivos que levam pessoas a acreditarem em fake news (e a repassarem). Obtido de <https://desinformante.com.br/os-motivos-que-levam-pessoas-a-acreditarem-em-fake-news-e-a-repassarem/>

Hostmídia. (s.d.). Fake News e desinformação na Internet: O que é e quais seus impactos. Obtido de <https://www.hostmidia.com.br/blog/fake-news/>

Lopes, A. P. (2022). Pandemia de Covid-19 ou Pandemia de Desinformação. *The Trends Hub*. Obtido de <https://parc.ipp.pt/index.php/trendshub/article/view/4728>

Marques, M. M. (2021). Desinformação. *Público*. Obtido de <https://www.publico.pt/2021/06/21/opiniao/opiniao/desinformacao-1967279>

Ordem dos Psicólogos. (2020). Desinformação, fake news e pandemia COVID-19: os processos cognitivos subjacentes e o papel dos psicólogos. Obtido de https://www.ordemdospsicologos.pt/ficheiros/documentos/recomendacoes_fake_news_materiais_para_psicologos.pdf

Parlamento Europeu. (2022). Serviços Digitais: novas regras para um ambiente em linha mais seguro e aberto. Obtido de <https://www.jornalcronico.com/post/consequ%C3%Aancias-da-falta-de-literacia-e-de-muito-mais>

Pires, B. (2022). Estratégias para o Combate à Desinformação: O Papel da Biblioteca Pública. Obtido de https://estudogeral.uc.pt/bitstream/10316/99465/1/BarbaraPires_versaofinal.pdf

POCH. (2023). Combate à desinformação e a promoção da literacia digital através da educação e da formação. Obtido de <https://www.poch.portugal2020.pt/pt-pt/Noticias/Paginas/noticia.aspx?nid=1180&ano=2023&pag=1&nr=10>

Rodrigues, L. P. (2020). DEesinformação e “fake news”. A educação como meio de combate. Obtido de <https://www.meiosepublicidade.pt/2020/01/desinformacao-fake-news-educacao-meio-combate/>

Tchilian, F. (2021). Clickbait: o que é, por que evitar e quais alternativas utilizar? Obtido de <https://blogbr.clear.sale/clickbait>

UNESCO. (2020). Comunicação e Informação: Resposta à COVID-19. Obtido de <https://www.unesco.org/pt/covid-19/communication-and-information-response>

Velasco, C., Rocha, G., & Domingos, R. (2023). Fato ou Fake: Por que as pessoas criam fake news? Obtido de <https://g1.globo.com/fato-ou-fake/noticia/2022/03/14/fato-ou-fake-por-que-as-pessoas-criam-fake-news.ghtml>