

Organizações, desinformação e resiliência informacional: uma reflexão crítica

Organizations, disinformation and informational resilience: a critical reflection

Caroline Delevati Colpo ¹ⁱ

ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-4803-6374>

Fellipe Sá Brasileiro ²ⁱⁱ

ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-1158-8909>

Maria Lúvia Pacheco de Oliveira ³ⁱⁱⁱ

ORCID: <https://orcid.org/0000-0003-2945-7656>

Recebido em: 18/08/2024. Aprovado em: 21/11/2024.

Resumo

Este estudo trata da desinformação nos contextos organizacionais, na perspectiva da resiliência informacional. Desenvolve-se uma reflexão crítica para analisar os elementos que interferem no processo comunicacional orientado ao enfrentamento da desinformação, principalmente em virtude da disseminação de notícias falsas nos diferentes espaços de sociabilidade, incluindo as organizações. Estudo de caráter exploratório e bibliográfico, reforça a importância de compreender que o redimensionamento do cenário informacional exige esforços coletivos, e que as organizações possuem um evidente compromisso social ao passo que suas existências estão diretamente atreladas aos fenômenos informacionais e suas consequências.

Palavras-chave: organização; desinformação; resiliência informacional.

Abstract

This study deals with disinformation in organizational contexts, from the perspective of informational resilience. A critical reflection is developed to analyze the elements that interfere in the communication process aimed at confronting disinformation, mainly due to the dissemination of fake news in different sociability spaces, including organizations. An exploratory and bibliographical study, it reinforces the importance of understanding that resizing the informational scenario requires collective efforts, and that organizations have an evident social commitment while their existence is directly linked to informational phenomena and their consequences.

Keywords: organization; disinformation; informational resilience.

1 Introdução

Fenômenos informacionais representam um desafio permanente para a sociedade, visto que os seus desdobramentos possuem implicações diretas com processos sociais,

¹ Universidade Federal da Paraíba – UFPB. Paraíba - Brasil. carolinecolpo@gmail.com

² Universidade Federal da Paraíba – UFPB. Paraíba - Brasil. fellipe.brasileiro@academico.ufpb.br

³ Universidade Federal da Paraíba – UFPB. Paraíba - Brasil. maria.livia@academico.ufpb.br



principalmente com relação à manutenção das democracias e dos direitos humanos. Ao passo que as tecnologias avançam, tais fenômenos ganham contornos expressivos, seja pelas novas possibilidades técnicas de manejo da informação ou ainda pela sua capacidade de disseminação em velocidade e meios diversificados.

Nesse contexto, destacam-se os fenômenos informacionais que resultam em um deslocamento das propriedades informacionais relacionadas a confiabilidade e veracidade da informação, sejam por meio de erros arbitrários ou de um conjunto de intencionalidades demarcadas por agendas políticas e econômicas com vieses escusos. As discussões sobre *fake news*, por exemplo, receberam grande notoriedade nos últimos anos em todo mundo quando tais agendas políticas se tornaram uma ameaça aos sistemas eleitorais, acrescido de uma combinação de elementos negacionistas e do ressurgimento de ideias que enfraquecem as democracias e reproduzem preconceitos e estigmas.

Ao passo em que grupos específicos se beneficiam de um pretense cenário de desordem da informação, soma-se, em contrapartida, numerosos danos às estruturas sociais, desde questões privativas, como ataques que visam prejudicar individualmente pessoas, quanto às instituições, às leis e à ordem como um todo, utilizando-se, para isso, informações deliberadamente deturpadas, comumente chamadas de desinformação.

A complexidade em torno da desinformação permite uma projeção de que as possíveis formas de mitigação desse fenômeno também devem ser múltiplas, tanto em relação aos aparatos tecnológicos e às reformulações de acordos sociais mediados pelas leis, quanto sobre papéis individuais e coletivos geridos ou não pelo Estado ou por poderes estabelecidos como responsáveis.

Este estudo visa problematizar a atuação das organizações frente à desinformação, utilizando-se como possibilidade de aprofundamento teórico a resiliência informacional, ao passo que reconhece a importância dos sujeitos e de suas vivências no contexto organizacional.

2 Organizações e a recursividade pelos seus sujeitos

Os sujeitos passam a vida em contato com diferentes organizações e se relacionam, de diversas formas, com uma infinidade delas, estabelecendo um sistema recursivo complexo (Morin, 1991) entre os sujeitos e organizações, enquanto fenômeno social. Da mesma forma que as organizações produzem os sujeitos, também são



produzidas por estes. Mas, pode-se refletir de forma hologramática (Morin, 1991), na qual, ao mesmo tempo em que o indivíduo é um todo, tem a organização como sua parte, ou essa é o todo tendo o sujeito como sua parte. Isso ocorre porque o sujeito está ligado à organização tanto por laços materiais, morais, vantagens econômicas, satisfação ideológica e também por laços psicológicos (Pagès, 2008). Entretanto, nem sempre os indivíduos foram considerados partes importantes para as organizações.

Por muito tempo, as organizações foram consideradas conjuntos estabelecidos, estabilizados e racionais, tendo por objetivo apenas a produção de bens e serviços. A concepção de uma organização racional em busca de resultados preestabelecidos equivale às organizações como máquina, na qual diversas engrenagens (humanas ou técnicas) podem ser facilmente substituídas, prevendo uma melhor articulação com os menores custos (Colpo, 2012). Nesse contexto, a vida organizacional era vista como rotinas, funcionando como um relógio (Enriquez, 1997) e, que esperam dos sujeitos organizacionais comportamentos mecânicos. Utilizam modelos de gestão fundamentados em ciclos envolvendo o planejamento, a execução, o controle e a avaliação das ações. Observa-se o uso maciço de ferramentas, do tipo *check list*, para otimizar os processos organizacionais (Morgan, 2000).

Entretanto, as organizações passaram a ser entendidas, também, como um sistema social e humano, mediado por outros interesses além dos econômicos. Decisões e controle de situações tornaram-se, para alguns gestores, preocupações centrais na vida organizacional (Enriquez, 1997). Os sistemas de atividades políticas dentro e fora das organizações podem ser claramente manifestados nos conflitos, jogos de poder e relações interpessoais que resultam do fluxo da atividade organizacional. Percebe-se que as ideias e ações das pessoas colidem e/ou coincidem na vida política das organizações. Quando os interesses se chocam, surge o conflito, seja por uma divergência de interesse real ou imaginada. Na tentativa de resolver os conflitos, que muitas vezes se tornam institucionalizados, o poder torna-se um meio de influência na busca de determinados interesses (Morgan, 2000). O político e o afetivo passam a ter lugar na vida organizacional, animada por paixões, interesses, conflitos e poder. As organizações se tornam palco e fonte de angústia e de prazer dos indivíduos, o que muitas vezes possibilitam às organizações maior poder na influência do inconsciente dos sujeitos (Pagès, 2008).



Para isso, parte-se do contexto teórico da compreensão das organizações como organismos vivos, que precisam se reconstruir constantemente para ajustar-se às configurações emergentes das práticas sociais (Schatzki, 2005). Para Srour (1998), as organizações podem ser definidas como coletividades especializadas e/ou como sistemas abertos e campos de forças que competem entre si para absorver energia do ambiente externo, processar insumos e gerar produtos através dos impulsos dos sujeitos. Os impulsos dos sujeitos são, ao mesmo tempo, modelados pela organização, assim como se externam a ela (Pagès, 2008) como um (re)configurador do contexto organizacional. Isso torna as organizações como um sistema cultural, simbólico ou imaginário (Enriquez, 1997).

Para Enriquez (1997), as organizações como sistema cultural oferecem aos seus sujeitos uma estrutura de valores e normas, com uma maneira de apreender o mundo que pode orientar a conduta dos sujeitos que se relacionam com a organização. Com frequência, a organização oferece uma série de representações sociais, algumas historicamente constituídas em práticas sociais, que são simplesmente interiorizadas e enraizadas na cultura organizacional. Isso cria expectativas de papéis a cumprir, com condutas mais ou menos estabilizadas e que podem facilmente edificar o coletivo organizacional. Porém, aos sujeitos que não seguem o modelo estabelecido podem ser excluídos por não se enquadrarem. Assim, esses aspectos organizacionais podem ser coerentes ou entrar em contradição com os sujeitos que se relacionam com organizações. Nesse contexto, existe uma tentativa de cristalização da cultura organizacional⁴, mas essa não pode ser controlada, pois é necessário considerar os comportamentos contraditórios.

Já as organizações de caráter simbólico (Enriquez, 1997), não têm, em geral, muita segurança quanto a sua solidez e tendem a oferecer mitos unificadores, ritos de iniciação e formação de heróis que vão ser seguidos por alguns membros da organização. Com isso, oferecem aos seus sujeitos uma possibilidade de controle afetivo e intelectual, na medida em que a organização relaciona o pensar organizacional a um conjunto simbólico de

⁴ Para Morin (2008) cultura e sociedade estão em relação geradora mútua; nessa relação, não se pode esquecer as interações entre os indivíduos, eles próprios portadores/transmissores de cultura, que regeneram a sociedade, a qual regenera a cultura. Assim a cultura organizacional está em movimento recursivo, no qual todos os elementos que a compõem podem ser produtores de uma nova ordem.

elementos culturais oferecidos aos sujeitos que, por sua vez, pensam ter algum controle sobre o que pensam.

O sistema imaginário nas organizações é produzido de uma forma, sem o qual, o sistema simbólico e cultural teria dificuldade em se estabelecer. Segundo Enriquez (1997) esse sistema divide-se em imaginário enganador e imaginário motor. O primeiro tenta prender os sujeitos nas armadilhas de seus próprios desejos e nas suas carências, no qual a organização garante aos indivíduos a capacidade em

[...]protegê-los do risco da quebra de sua identidade, da angústia do desmembramento despertado e alimentado por toda a vida em sociedade: conseguindo para eles as couraças sólidas do estatuto e do papel (constitutivo da identidade social dos indivíduos) e da identidade da organização. (Enriquez, 1997, p. 35).

No caso do imaginário enganador, a organização aparece em conexões de identidade com os sujeitos. Já no imaginário motor, a organização permite aos sujeitos a se deixarem levar pela sua imaginação criativa, sem se sentirem reprimidas pelas regras impostas pela organização e criam um imaginário enganoso, pois cria a ideia de pertencimento e proteção. Criam tais sistemas, consciente e voluntariamente, a fim de modelar pensamentos, induzir comportamentos e imprimir sua marca sobre o pensamento e identidade dos sujeitos organizacionais. Para Enriquez (1997), graças a interiorização dos valores da organização, os sujeitos podem viver do sentimento de pertença organizacional, que muitas vezes pode se tornar uma forma de pressão das organizações sobre os sujeitos.

Por isso, é necessário compreender a organização, através dos diferentes imaginários de seus sujeitos, para assim poder administrar pressões e fomentar grupos de apoio para criar credibilidade da organização junto à sociedade. Nesse sentido, torna-se importante a capacidade de adaptação e flexibilidade das organizações, que precisam ser entendidas não apenas como estruturas racionais e fechadas, mas como um fenômeno social e humano mediado por interesses políticos, emocionais, afetivos, culturais e sociais que se comunicam constantemente. Segundo Morin (1991), as organizações como um sistema vivo, constituem-se de partes interdependentes entre si, que interagem/comunicam e se transformam mutuamente no todo, em um constante processo recursivo. Sob essa perspectiva, a noção de organização necessita ser percebida enquanto fenômeno social capaz de transformar e de ser transformada por meio das relações que estabelece com as diferentes malhas de práticas-arranjos que sustentam a vida



social (Schatzki, 2005). Ou seja, capaz de ser responsiva frente às tensões e conflitos que emergem dessas relações, incluindo as constantes mudanças e desafios sociotécnicos que envolvem a comunicação e a informação, e que acontecem, principalmente, em virtude das relações humanas em rede mediadas por tecnologias digitais (Castells, 2009).

3 Desinformação e suas relações com os sujeitos e as organizações

Partindo do pressuposto que as organizações são entendidas como sistemas sociais e humanos, na qual há a convergência de diversos interesses, reforça-se a necessidade de ajustamento às configurações emergentes das práticas sociais (Schatzki, 2005) como forma de sobrevivência das mesmas. As práticas sociais contemporâneas envolvem um elemento-chave: a informação. Em seus diversos formatos e níveis de confiança, esse é, certamente, um componente importante dentre as forças atuantes que forjam as organizações. No contexto da informação, destaca-se o excesso e a velocidade de circulação da mesma, principalmente em virtude das redes sociais digitais. Assiste-se a uma escalada de problemas informacionais devido ao amálgama de informações, sujeitos, interesses e poderes, e dentre eles, destaca-se a desinformação.

A desinformação tem sido discutida em muitas áreas do saber acadêmico/científico, partindo da prerrogativa de que seus impactos negativos causam danos aos processos sociais em geral, devido ao seu caráter perturbador ao tornar a informação desordenada e distanciada da verdade factual (Bucci, 2019). Esse desordenamento é o resultado das transgressões aplicadas à informação, de modo que lhe sejam subtraídos, ocultados ou forjados os elementos que lhe dão confiabilidade, como os fatos, o contexto e as evidências científicas.

Segundo Fallis (2015), a desinformação é uma informação deliberadamente enganosa e produzida para fins nocivos, permeando as diversas esferas sociais, incluindo-se as organizações, e que pode trabalhar com o imaginário motor e enganador tanto das organizações como dos sujeitos organizacionais.

Ao mesmo tempo em que se fala em desordenamento da informação, constata-se um ordenamento de novos fatores que demarcam a potência da desinformação na sociedade, na denominada era da pós-verdade, essa que “[...] possui uma distinção do significado literal de mentira [...] e está forjada na seleção prévia e apropriada de fatos que variam entre verídicos em sua totalidade e parcialmente verídicos em função do



deslocamento contextual a que são submetidos” (Oliveira, 2020). Fatores emocionais, crenças particulares e coletivas, confiança excessiva no meio ou mediador da informação e a supressão do estado de dúvida são elementos condicionantes ao fluxo da desinformação, podendo figurar em combinações diversas e por meio de recursos textuais e imagéticos complexos, com os criados por inteligência artificial, gerando um cenário de desordem informacional.

Wardle e Derakhshan (2017) explicam que a desordem da informação é constituída por três categorias: *mis-information*, *mal-information* e *dis-information*. *Mis-information* (informação incorreta) é uma falsa informação que não tem a intenção primeira de assim ser ou de causar danos; *mal-information* (má informação) é a informação considerada legítima, mas descontextualizada ou utilizada, propositalmente, como ofensa ou insulto; e *dis-information* (desinformação) é a informação deliberadamente enganosa ou comprovadamente falsa, elaborada especificamente para um propósito nocivo, a exemplo das *fake news*, que reproduzem as características noticiosas da informação jornalística.

São múltiplos os esforços para entender o fenômeno da desinformação, desde como tencionar cientificamente suas características em busca de maior entendimento, até quanto às formas práticas de contenção da desinformação, seja por meios tecnológicos, educativos ou punitivos. Nesse sentido, a comunicação organizacional precisa estar atenta a todos os processos de comunicação e de informação, estando incluso nesse complexo sistema a desinformação. Não se trata apenas de mobilizar estratégias internas de produção de conteúdo ou de narrativas com o objetivo de evitar a instauração da desinformação pelos públicos, compreendendo que toda organização existe para além da sua missão e do seu potencial produtivo. Os sujeitos que a formam estão imersos em elementos simbólicos, crenças e conhecimentos diversificados, e é por esse prisma que os processos de comunicação e informação são observados e modificados.

A desinformação é uma potente impulsionadora de manifestações políticas que se materializam por meio das relações entre os sujeitos, tornando as atividades organizacionais ainda mais complexas, visto que os conflitos e os jogos de poder tornam-se ainda mais acirrados quando os sujeitos assumem seus interesses e expressam suas opiniões apoiados por uma coletividade de ideias afins, sejam elas baseadas na factualidade, em realidades imaginadas, em mentiras, notícias falsas e desinformação como um todo.



Morin (2003), ao afirmar “produzimos a sociedade que nos produz” defende que todos são, em algum momento e de modos distintos, produtores e produtos, relativizando a concepção de que existem “elementos-causa” e “elementos-efeito”. A concepção linear de causalidade que tende a reduzir os problemas na dicotomia causa-efeito, dificulta a inclusão de novos entendimentos dos processos sociais. Esse reconhecimento da complexidade é preventivo para que se compreenda que a desinformação requer o acionamento de muitas frentes de ação para ser considerada em sua dinâmica, evitando-se o pensamento de que haverá uma espécie de “cura” aplicável para extirpar esse problema.

Isto porque a desinformação, para ganhar força de reprodutibilidade e de aceitação, pressupõe o compartilhamento de elementos simbólicos, construídos por crenças, ideias e sentimentos coletivos que ao serem ativados transformam-se em cenário da desordem informacional (Wardle; Derakhshan, 2017).

Em um contexto micro, tratando as organizações em suas individualidades, os processos de comunicação podem ser pensados em atenção ao aumento da assertividade, além da elaboração de processos comunicativos claros e direcionados aos públicos, considerando suas potencialidades e necessidades. Ainda, faz-se crucial analisar o equilíbrio sobre a quantidade e qualidade da informação comunicada, sabendo que tanto seu excesso quanto sua escassez são elementos potencialmente causadores de contradições.

Além disso, é preciso reconhecer que as organizações, por mais que trabalhem preventivamente contra a desinformação, não estarão menos vulneráveis a serem impactadas pelos processos “desinformativos”, e é nesse sentido da complexidade que a área tende a se afastar da instrumentalização da comunicação e a se aproximar de seu lugar social que lhe dá vazão e razão de ser, portanto, reconhecendo-se e atuando como partícipe responsável pela problematização do fenômeno da desinformação.

Considerar a desinformação enquanto um problema social requer das organizações mais do que a preocupação com sua imagem e reputação diante de crises, ou ainda, de uma conduta voltada para uma comunicação tecnicamente preventiva e comprometida com a transparência e a verdade. O reconhecimento de que as organizações e os sujeitos que as compõem fazem parte de um amplo sistema social, permite o afastamento de uma visão de comunicação organizacional reducionista, ou seja, que se preocupa apenas em blindar sua estrutura de ataques desinformativos, sejam eles externos



ou internos. Ao considerar que os sujeitos pertencentes às organizações estão imersos no cenário de desordem informacional, critica-se a ideia de combate à desinformação apenas pela via de “filtro” ou de “mediação da informação” sobre a organização ou na organização.

Reflete-se sobre um pensamento que considere a complexidade do fenômeno informacional da desinformação em vertentes variadas de sua constituição, para tanto, faz-se conveniente pensar em maneiras de lidar com a desinformação de modo a compreender alguns elementos que a compõe, buscando identificar potencialidades combativas e geradores de novos aprendizados.

Considerando isto, a resiliência informacional apresenta elementos que evidenciam características da desinformação nas organizações de modo a permitir reflexões acerca de atitudes, habilidades, competências e compromissos a serem desenvolvidos pelas organizações e pelos sujeitos que as constituem.

4 Elementos para a Resiliência Informacional das Organizações (RIO)

Diante da desordem informacional, considera-se que as organizações são protagonistas do processo de reconstrução do cenário informacional público e do ambiente democrático. Cada vez mais, essa reconstrução concorre com a conectividade nas plataformas digitais emergentes e, conseqüentemente, com os fragmentos das informações controversas que circulam em rede. Sendo assim, o esforço comunicativo para manter, constituir e/ou transformar práticas sociais - relacionadas às questões dos direitos humanos, das mulheres, das desigualdades, da saúde, da paz - depende das capacidades responsivas das organizações diretamente relacionadas com a informação.

Esse esforço comunicativo, nesse sentido, não parte do vazio, mas sempre da aprendizagem organizacional acerca das informações do contexto, ou seja, de uma “base de práticas informacionais”, a qual, por sua vez, encarnada nas atividades que a organização agencia em resposta aos desafios informacionais, pode operar dois movimentos: (1) atualizar-se prospectivamente e abertamente em direção ao bem comum, tornando-se mais resiliente; (2) constituir e moldar a realidade informacional de toda malha de práticas que atravessa a organização, envolvendo a opinião pública. Esse movimento comunicacional responsivo e constitutivo relacionado à informação, portanto, configura a resiliência informacional (Brasileiro, 2020), que, por definição, refere-se à



capacidade responsiva “de enfrentar os conflitos informacionais emergentes [...] e de modelar conjuntamente as práticas e arranjos de informação para constituir bases referenciais catalisadoras da emancipação informacional” (Alves *et al.*, 2023).

Nessa perspectiva, no sentido de ampliar as reflexões sobre a resiliência informacional das organizações, apresenta-se um quadro sistematizado de alguns elementos centrais que agenciam a resiliência informacional em ecossistemas digitais, segundo o ensaio de Brasileiro (2022), a fim de evidenciar as dimensões analíticas do processo e, principalmente, de oferecer subsídios para a compreensão de suas dinâmicas. Afinal, não é possível planejar intervenções adequadas no âmbito das políticas organizacionais sem antes compreender as categorias de representação do real.

Tais elementos ou dimensões da resiliência informacional das organizações abrangem, não somente: (i) os desafios informacionais emergentes; (ii) as tecnologias digitais disponíveis; (iii) as conexões com os atores informacionais; (iv) os entendimentos e sentimentos compartilhados; (v) as atividades e as competências constituídas; e (vi) as regras que orientam as ações. Todas se inter-relacionam e co-constituem as práticas de informação das organizações frente aos desafios (des) informacionais contemporâneos.

Os **desafios informacionais emergentes** correspondem às tensões impostas pelo ambiente informacional complexo do ecossistema digital, quer sejam de natureza não intencional (*misinformation*), quer sejam de natureza intencional (*desinformation*). Para fins pragmáticos, podem ser analisadas como as barreiras situacionais que ameaçam o desenvolvimento dos objetivos informacionais em curso das organizações. Tais barreiras não só caracterizam as ameaças impostas pelo ambiente informacional complexo, como podem revelar as vulnerabilidades das bases de práticas informacionais que condicionam as atividades de enfrentamento da situação. Mapear ou prever as possíveis barreiras informacionais, portanto, assume uma dupla função analítica/estratégica no processo de resiliência informacional das organizações à medida que permite vincular as limitações relacionadas aos modos de saber/fazer/dizer às ameaças objetivas impostas pelas situações. Em estudos recentes (Brasileiro; Almeida, 2021; Brasileiro, 2020), algumas barreiras informacionais são evidenciadas: (a) *barreiras diaspóricas*; (b) *barreiras de desinformação*; (c) *barreiras de letramento*; (d) *barreiras de interação*; (e) *barreiras emocionais*; (f) *barreiras de tradução*; (g) *barreiras de rede*; e (h) *barreiras tecnológicas*.

As **tecnologias digitais disponíveis** correspondem às materialidades digitais físicas e não físicas que compõem o ecossistema digital e as bases de práticas



informacionais, a exemplo dos dispositivos (*smartphones, tablets, smartv's*, computadores, entre outros); das plataformas digitais (mídias sociais, *app's, websites*, entre outros); dos *haptics* digitais (banners, botões, rótulos, entre outros); das bases de dados e dos algoritmos. Essas tecnologias são utilizadas no cotidiano das organizações para a realização das atividades relacionadas à informação e, ao se emaranharem com essas atividades e demais atores, formam os arranjos materiais que sustentam as bases de práticas informacionais. Ao mesmo tempo em que permitem ou limitam as conexões com os atores informacionais em rede, essas tecnologias, quando interagem entre si e com os usuários dispersos, são capazes de fazer emergir novas atividades, habilidades, entendimentos e sentimentos.

Ou seja, os arranjos materiais a reboque das tecnologias digitais não apenas medeiam as informações entre organizações e públicos, como também moldam os cenários informacionais e a opinião pública. Diante dos desafios informacionais contemporâneos relacionados às questões anti-democráticas, de ódio e anti-ciência, por exemplo, os arranjos materiais formados pelas organizações, através de elementos simbólicos, imaginários e culturais, podem não ser suficientemente resilientes à medida que outros arranjos materiais imprevisíveis se formam em decorrência dos primeiros, com as condições objetivas para a controversão e/ou sobreposição das práticas informacionais da organização, ampliando as barreiras informacionais e o cenário de desinformação. Esse processo ocorre com efeito devido a capacidade relacional e permissiva entre os arranjos materiais e as atividades de informação emergentes, mas, sobretudo, devido à agência das emoções e sentimentos que, na lógica da economia da atenção, orienta o curso das atividades de produção e uso.

Esse ponto é crucial para entender a perspectiva central dessa reflexão. Embora seja incontestável o entendimento de que os arranjos materiais constituem as práticas informacionais da organização, destaca-se que as emoções e os sentimentos compartilhados atuam na constituição dos arranjos materiais digitais e das práticas informacionais, uma vez que orientam os atos e alimentam a mecânica das plataformas. Trata-se, portanto, de um ecossistema de co-constituição em que os afetos são centrais. Isso significa dizer que as emoções e sentimentos compartilhados podem se configurar como uma porta de entrada para a compreensão da agência das tecnologias digitais no processo de co-constituição das práticas informacionais das organizações. Sendo assim,



para os fins de combate à desinformação, torna-se fundamental a compreensão das emoções e sentimentos emergentes registrados no ecossistema digital das organizações.

As **conexões com os atores informacionais** correspondem às modalidades de laços estabelecidos situacionalmente no ecossistema digital com as fontes de informação humanas e/ou não humanas, formais e/ou informais, que possibilitam ou limitam: o acesso às atividades emergentes que agenciam os entendimentos sobre a informação relacionada aos assuntos democráticos; a apreensão dos capitais emocionais que constituem as atividades informacionais; e a construção dos sentimentos de associação que formam as redes de referência e moldam os cenários informacionais. As fontes de informação humanas são as pessoas usuárias e/ou produtoras de informações que participam das interações nas plataformas digitais. As fontes não humanas são as organizações, os perfis, as instituições, as comunidades, os grupos de notícias e conversação, entre outros, que também participam das interações nos ecossistemas.

Os **entendimentos e sentimentos compartilhados** correspondem aos resultados (vinculativos) das conexões com os atores informacionais e das interações/interatividades informacionais no ecossistema digital. Os entendimentos informacionais compartilhados significam a estabilização e a justificação de diferentes perspectivas e fragmentos de informação sobre saberes, formas de conhecer e de fazer. No processo de resiliência informacional significa a reformulação dos entendimentos prévios da organização com os entendimentos emergentes do ambiente informacional. Quando não há entendimentos informacionais compartilhados, há incertezas, desinformações e vulnerabilidade emocional. Isso é observado não apenas na perspectiva dos usuários leigos (Brasileiro; Almeida, 2021; Brasileiro, 2020), mas também na perspectiva das organizações em plataformas digitais, como, por exemplo, as contradições informacionais decorrentes das práticas infocomunicativas das autoridades de saúde pública durante a pandemia de COVID-19, tanto para com os usuários quanto entre si (Pinto; Brasileiro; Antunes; Almeida, 2020). Numa lógica ecossistêmica, portanto, essas contradições são reverberadas em cascatas e afetam os demais atores conectados, tecnologias e práticas.

Já os sentimentos compartilhados, por sua vez, correspondem aos elementos afetivos que, de fato, moldam os entendimentos informacionais da organização, suas atividades e as habilidades dos usuários. Tais sentimentos resultam das experiências intensas de emoções compartilhadas que emergem das interatividades informacionais no ecossistema digital e que transformam os capitais emocionais dos usuários – que



conectam, por meio de símbolos e imaginários, as atividades e habilidades informacionais aos entendimentos informacionais da organização – em novas emoções coletivas duradouras.

As **atividades e habilidades** relacionadas à informação são constituídas por essas emoções à medida que são aprendidas/desenvolvidas no ecossistema digital e intermediadas coletivamente a partir da combinação entre as emoções individuais dos usuários e as coletivas da organização (Brasileiro, 2020). As atividades informacionais envolvem os fazeres e dizeres (evite, busca, acesso, identificação, avaliação, uso, compartilhamento) dos usuários relacionados aos múltiplos objetivos informacionais da organização frente às múltiplas situações controversas; enquanto as habilidades envolvem os saberes incorporados dos usuários que incidem sobre suas atividades informacionais. Ambas são justificadas pelos entendimentos e sentimentos compartilhados, bem como instituídas, formadas e ajustadas pelas emoções individuais associadas a eles. Nessa inter-relação, os símbolos de associação emergentes das interatividades digitais, como imagens ou palavras, atuam como cristalizadores das emoções individuais e coletivas produzidas, ou seja, agindo como uma referência à ação.

As **regras**, quando explícitas, contribuem para a materialização e longevidade do poder desses símbolos de associação no âmbito da organização de modo a preservar os entendimentos e sentimentos compartilhados que devem orientar as práticas das organizações frente à desinformação no ecossistema digital. Além disso, atuam como referência para o julgamento do que se considera certo ou errado durante os processos.

Essa perspectiva holística apontada por Brasileiro (2022), baseada nas práticas de informação das organizações, centrada nos afetos, não contrapõe outras perspectivas que ressaltam o papel ativo das tecnologias digitais na constituição das práticas. Ao partir das emoções para se compreender as práticas sociotécnicas relacionadas à (des)informação, essa perspectiva assume uma função integrativa no sentido de sistematizar a inter-relação co-constitutiva, que, diante de contextos desinformativos, confere às emoções um protagonismo junto às tecnologias e, portanto, não devem ser consideradas de maneira passiva ou lateral. Ao rastrear as emoções (individuais e coletivas) frente às atividades informacionais sociotécnicas dos usuários e organizações, essa perspectiva pode contribuir para investigações sobre o combate à desinformação pelas organizações e, logo, pode promover a resiliência informacional organizacional.

5 Reflexões

Considerando as ideias de Srour (1998) de que todos os sujeitos estão imersos em organizações com diferentes tipos de imaginários (Enriquez, 1997) e com infinitas possibilidades de criar e recriar novas ordens culturais (Morin, 1991), essas organizações precisam estar preparadas para enfrentar possíveis contextos de desinformação que as impliquem direta ou indiretamente. Isso pode impactar em sua imagem e reputação, e, em maior importância, que possam causar impactos sociais significativos, a exemplo de atos violentos e autoritários derivados de atos de desinformação deliberados. As atuais práticas informacionais possibilitam que os sujeitos sejam produto/produtores e disseminadores de informação, descentralizando o papel da mídia massiva e tornando o ecossistema digital (Fu; Shumate, 2015) em um lugar teoricamente “democrático”.

Contudo, nota-se um movimento de organização sociotécnica, muitas vezes, contrário à ordem democrática, em que fatores de cunho culturais, simbólicos e imaginários e com fins de manutenção de poder e privilégios são postos em relevância para a influência da opinião pública por meio de distorções intencionais da informação. Em consequência, torna-se evidente a desordem da informação (Wardle; Derakhshan, 2017), e nesse contexto caótico, a desinformação tem causado danos permanentes à sociedade, pois está constantemente associada a discursos de ódio, extremismos políticos, negacionismos e pautas discriminatórias de variadas naturezas.

Assim, constata-se que a impossibilidade de gestão da comunicação em contextos amplos, como o ecossistema digital, torna o fenômeno da desinformação ainda um desafio, seja por falta de aparatos tecnológicos para contê-la, seja pela intervenção humana ineficaz ou ainda por falta de legislação civil apropriada. Contudo, as organizações podem desenvolver continuamente um trabalho preventivo de informação e comunicação, privilegiando a transparência e o acesso à informação, adequando seus canais de comunicação às práticas informacionais dos sujeitos, e desenvolvendo vínculos afetivos resilientes às ameaças da desinformação (Brasileiro, 2020).

É de suma importância a compreensão de que o redimensionamento do cenário informacional exige esforços coletivos, e que as organizações possuem um evidente compromisso social ao passo que suas existências estão diretamente atreladas aos entendimentos coletivos acerca da informação. Afinal, considerando a relação recursiva entre as organizações e os atores sociais, o descaso quanto ao combate à desinformação



pode render às organizações ameaças à manutenção de seus valores informacionais, recursos e imagem.

As organizações, portanto, precisam ser percebidas como parte da transformação social, assim como possível de ser transformada/modificada/reconfigurada por meio das relações que estabelece com a sociedade, acompanhado ativamente os fenômenos sociais, notadamente os que envolvem os desafios em torno da informação e da comunicação.

Referências

- ALVES, E. C.; BRASILEIRO, F. S.; NASCIMENTO, G. F.; BRISOLA, A. C. C. A. S. Pedagogia Crítica da Informação: reflexões iniciais a partir do projeto de extensão RESILICOM. *In: ENCONTRO NACIONAL DE PESQUISA EM CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO - Enancib*, 23., 2023, Aracaju. **Anais [...]**. Aracaju: Editora UFS, 2023.
- BUCCI, E. **Existe democracia sem verdade factual?** Barueri, SP: Estação das Letras e Cores, 2019.
- BRASILEIRO, F. S. Emoções e redes colaborativas na resiliência informacional. **Liinc em Revista**, [S. l.], v. 16, n. 2, p. e5309, 2020.
- BRASILEIRO, F. S.; ALMEIDA, A. M. P. Barreiras à informação em saúde nas mídias sociais. **RDBCI: Revista Digital de Biblioteconomia e Ciência da Informação**, Campinas, SP, v. 19, n. 00, p. e021030, 2021. DOI: 10.20396/rdbci.v19i00.8667199.
- BRASILEIRO, F. S. Dimensões analíticas da resiliência informacional em ecossistemas digitais. *In: FREIRE, Gustavo Henrique de Araújo; FREIRE, Isa Maria. (org.). Comunicação científica em rede*. Rio de Janeiro: Ibict, 2022, v. 1, p. 83-96.
- CASTELLS, M.; FERNANDES-ARDEVOL, M.; QIU, J. L.; SEY, A. **Comunicação móvel e sociedade: uma perspectiva global**. Lisboa: Fundação Calouste Gubenkian, 2009.
- COLPO, Caroline Delevati. **A comunicação organizacional e as relações de trabalho em cooperativas de economia solidária: a cultura simbólica tecendo a identidade e o imaginário dos cooperativados**. Tese. PUC/RS, Porto Alegre, 2012.
- ENRIQUEZ, E. **A organização em análise**. Petrópolis, RJ: Vozes 1997.
- FALLIS, D. What is disinformation? **Library Trends**, v. 63, n. 3, p. 401-426, abr. 2015. Disponível em: <https://muse.jhu.edu/article/579342>. Acesso em: 12 jan. 2021.
- FU, J. S.; SHUMATE, M. Social Media Activity and Hyperlink Network Analysis: A Holistic Media Ecology Perspective. *In: HAWAII INTERNATIONAL CONFERENCE ON SYSTEM SCIENCES*, 48., 2015. **Proceedings [...]**. p. 1808-1817, 2015.



MORGAN, G. **Imagens da Organização**. São Paulo: Atlas, 2000.

MORIN, E. **Introdução ao pensamento complexo**. Lisboa: Instituto Piaget, 1991.

MORIN, E. **O Método IV: as ideias**. Porto Alegre: Sulina, 2008.

OLIVEIRA, M. L. P. **Competência crítica em informação e fake news: das metodologias de fact-checking à auditabilidade do sujeito comum**. 2020. Tese (Doutorado em Ciência da Informação) – Departamento de Ciência da Informação, Universidade Federal da Paraíba, João Pessoa, 2020.

PAGÈS, M. **O poder das organizações**. São Paulo. Atlas 2008.

PINTO, P. A.; BRASILEIRO, F. S.; ANTUNES, M. J. L; ALMEIDA, A. M. P. COVID-19 no Instagram: práticas de comunicação estratégica das autoridades de saúde durante a pandemia. **Comunicação Pública**, v. 15, n. 29, 2020.

SCHATZKI, T. R. The sites of organizations. **Organization Studies**, v. 26, n. 3, p. 465-84, 2005.

SROUR, Robert Henry. **Poder, cultura e ética nas organizações**. Rio de Janeiro: Campus, 1998.

WARDLE, C; DERAKHSHAN, H. **Information disorder: toward an interdisciplinary framework for research and policy making**. [s. l.]: Council of Europe report, 2017. Disponível em: <https://rm.coe.int/information-disordertoward-an-interdisciplinary-framework-for-research/168076277c>. Acesso em: 20 jan. 2021.

ⁱ Doutora em Comunicação Social pela PUC/RS. Mestre em Desenvolvimento Regional pela UNISC/RS e graduada em Relações Públicas pela UFSM/RS. Professora do Programa de Pós-Graduação em Comunicação e Culturas Midiáticas e professora do Curso de Relações Públicas da UFPB/PB. Coordenadora do Grupo de Pesquisa CACTO – Comunicação, Afeto, Cultura, Trabalho e Organizações.

ⁱⁱ Pós-Doutorado em Ciências e Tecnologias da Comunicação pela Universidade de Aveiro. Doutor em Ciência da Informação pela Universidade Federal da Paraíba. Professor do Programa de Pós-Graduação em Comunicação e do Programa de Pós-Graduação em Ciência da Informação da UFPB.

ⁱⁱⁱ Doutora (2020) e mestra (2014) em Ciência da Informação pelo Programa de Pós-graduação em Ciência da Informação (PPGCI) da Universidade Federal da Paraíba (UFPB). Bacharela em Comunicação Social, com habilitação em Relações Públicas (UFPB - 2010). Professora adjunta da Universidade Federal da Paraíba - departamento de comunicação, curso de Relações Públicas e professora do Programa de Pós-graduação em Ciência da Informação da Universidade Federal de Alagoas). Vice-líder do grupo de pesquisa "Comunicação, afetos, cultura, trabalho e organizações" - CACTO - CNPq.



