



Em caso de emergência, confie nas instituições

Jornal da Universidade / 16 de maio de 2024

Artigo | Sofia I. Vizcarra Castillo e Débora de Oliveira Santos, da Ciência Política, discutem o que torna as pessoas predispostas a acreditar em fake news e apresentam estratégias para lidar com a desinformação em momentos de crise

*Foto: Alex Rocha/PMPA

Em contextos de crise, como o que vive o Rio Grande do Sul, é evidente que toda ajuda é necessária, incluindo o trabalho incansável de voluntários para socorrer quem mais precisa. Também fica claro, porém, que o Estado possui um papel fundamental, seja na coordenação da situação de crise, seja na garantia e no fornecimento de serviços essenciais para a sobrevivência, como a retomada do abastecimento de água.

Assim, apesar do descontentamento frente à atuação de certas autoridades, é necessário identificar e informar sobre as complexidades do funcionamento estatal, sobretudo em relação a serviços essenciais, e se precaver frente à desinformação sobre a ação do Estado. Para exemplificar os riscos da circulação de notícias falsas (*fake news*) em situações de crise ou em conjunturas críticas, focamos em conteúdos desmentidos pelo DMAE (Departamento Municipal de Águas e Esgoto) de Porto Alegre nas primeiras semanas da crise da enchente de maio de 2024.

Apesar de notícias falsas terem sempre existido, as *fake news* são um fenômeno comunicacional e político do século XXI. Em estudos prévios da linha de pesquisa em Cultura Política do Programa de Pós-graduação em Ciência Política da UFRGS, já argumentamos a favor da utilização do termo *fake news*, e não unicamente desinformação, por permitir identificar dois elementos importantes desse fenômeno: o meio de divulgação em aplicativos de redes sociais e o objetivo de gerar impactos em atitudes e comportamentos políticos da população. Assim, as *fake news* têm sua velocidade e escala de disseminação aumentadas pelas novas redes sociais, mas reproduzem uma lógica política já identificada por Maquiavel nos perigos da calúnia para a vida da república.

O conteúdo das *fake news* geralmente está alinhado a crenças, atitudes e valores já existentes e predominantes na população – o que denominamos de cultura política. A presença de aspectos da cultura política no conteúdo de *fake news* facilita a influência de vieses cognitivos de confirmação quando as pessoas são expostas a notícias falsas.

Ou seja, se alguém recebe uma fake news que apresenta elementos relacionados a suas crenças, atitudes ou valores, maior será a tendência de acreditar no conteúdo porque ele é consistente com e reforça suas visões de mundo e preferências anteriores.

O Brasil conhece o risco das *fake news* e suas consequências nefastas sobre o bem-estar da população. Tanto durante a pandemia de covid-19 como durante as eleições presidenciais de 2018 e 2022, *fake news* procuraram descredibilizar e afastar cidadãos das autoridades, sobretudo em relação a instituições que não dependem de mandatos eleitorais para funcionar, como o Sistema Único de Saúde (SUS) ou o Sistema Eleitoral, na figura do Tribunal Supremo Eleitoral (TSE). As consequências foram terríveis em termos de saúde pública e qualidade democrática, mas estamos longe de superar esse problema, como vemos na atual crise das enchentes.

O DMAE, uma das autoridades municipais de Porto Alegre que têm trabalhado no reestabelecimento de serviços essenciais e no manejo da crise, tem sido alvo de *fake news*. Apenas nas primeiras semanas da crise, o DMAE, bastante ativo em suas redes sociais, teve que desmentir as seguintes *fake news* [Fonte Twitter/X – @dmaepoa]:

- 08 de maio: "O Dmae esclarece que os boatos que circulam sobre a qualidade da água distribuída, seja por pipas ou nas torneiras residenciais, não procede. Todos os controles e garantias de potabilidade estão mantidos, mesmo no evento climático extremo";
- 11 de maio: "Está rolando nos grupos do 'zap' uma fake sobre a nossa água. Nos ajudem a combater a desinformação! – Água potável – Informamos que a água que está saindo das torneiras já passou pelo tratamento e está própria para consumo"; e
- 13 de maio: "O Dmae informa que o veículo de placa QPT6F30 está a serviço do Departamento. As equipes estão atuando nas reclamações de faltas de água. NÃO É ASSALTO!".

Conforme observamos, o conteúdo das *fake news* relacionadas ao DMAE faz referência à confiabilidade dos serviços prestados e a ameaças à segurança pública durante a crise. Logo, apelam para atitudes de desconfiança institucional e atitudes de lei, ordem e segurança já fortemente existentes entre brasileiros, o que influencia na tendência de viés de confirmação em relação às *fake news*, aumentando as chances de as pessoas acreditarem em informações falsas.

As consequências da assimilação desse conteúdo falso como verdadeiro são variadas, indo da falta de confiança na instituição, a incerteza a respeito da credibilidade da informação prestada, ao descrédito sobre os agentes públicos ou até mesmo a inobservância ou violação de recomendações que podem, em casos como este, levar cidadãos a colocarem suas próprias vidas em risco ou impedirem trabalhos essenciais para a recuperação da cidade.

Nesse contexto emergencial, temos recomendações para os cidadãos e para as instituições públicas lidarem com as *Fake News*.

Nós, cidadãos, podemos estar atentos aos nossos vieses de confirmação quando recebemos e disseminamos informações em redes sociais. Se uma notícia duvidosa chegou via grupos de *WhatsApp* ou foi mostrada por algoritmos de aplicativos e corresponde muito fielmente ao que acreditamos mesmo antes da crise, então há chances de não ser verdade. Por isso, toda precaução é pouca, sendo importante se informar via canais oficiais e, na dúvida, não compartilhar informações potencialmente falsas.

No caso das autoridades, é necessário entender que a comunicação rápida, concisa e eficiente é essencial em contextos de multiplicidade de informação e de crise, como fez o DMAE. Quebrar a "caixa preta" do Estado, utilizando o ambiente digital para informar, constantemente, o público sobre as ações das autoridades e combater a desinformação em canais oficiais são estratégias relevantes de gestão de crise e de recuperação de confiança nas instituições. Em uma cidade onde há bairros desabastecidos de água potável há 15 dias, o DMAE faz esforços para que tanto a água como a informação verídica cheguem ao cidadão.

Sofia I. Vizcarra Castillo é professora do Departamento de Ciência Política e do Programa de Pós-graduação em Ciência Política da UFRGS.

Débora de Oliveira Santos é mestre e doutoranda no Programa de Pós-graduação em Ciência Política da UFRGS.

"As manifestações expressas neste veículo não representam obrigatoriamente o posicionamento da UFRGS como um todo."

:: Posts relacionados



Desafios da comunicação de risco em desastres



O debate sobre o gerenciamento de recursos hídricos



De volta à rotina após as enchentes



Carta aos leitores | 05.06.24

INSTAGRAM

jornaldauniversidadeufrgs
@jornaldauniversidadeufrgs

Follow



REALIZAÇÃO

JORNAL DA UNIVERSIDADE

UFRGS
SECOM

UFRGS

CONTATO

Jornal da Universidade
Secretaria de Comunicação Social/UFRGS

Av. Paulo Gama, 110 | Reitoria – 8.andar | Câmpus Centro | Bairro Farroupilha | Porto Alegre | Rio Grande do Sul | CEP: 90040-060

(51) 3308.3368

jornal@ufrgs.br

View on Instagram

:: ÚLTIMAS



Carta aos leitores | 13.06.24



Conhecimento do português proporciona acolhimento para imigrantes que vivem no Brasil



Movimento de plataformação do trabalho docente



O Direito e a prevenção de desastre ambiental



Atuação do NESA-IPH frente às inundações



A presença negra num bairro riograndino



Carta aos leitores | 06.06.24



A cultura Hip Hop expressa sua coletividade em espaços que demarcam sua presença no RS



Impercepção botânica na política ambiental



Árvores podem aliviar deslizamentos e enchentes

