A desinformação sob a ótica da qualidade da informação

João Pedro Silva de Albuquerque[a] *e Valdirene Aparecida Pascoal*[b]

1. Introdução

Em tempos de mídias digitais muito se fala em desinformação. No entanto, pouco se reflete sobre o conceito que tanto preocupa as sociedades contemporâneas. O que é a desinformação? Quais são seus impactos na conduta individual e coletiva? Neste trabalho, tem-se o intuito de investigar a desinformação sob a perspectiva da Qualidade de Informação. Para tanto, a questão que guia a presente investigação é assim formulada: As dimensões de Qualidade de Informação poderiam auxiliar no entendimento da estrutura de conteúdos desinformativos? Para tanto, tem-se como objetivo refletir sobre o conceito de informação genuína e degenerada, o conceito de desinformação e os parâmetros que norteiam a Qualidade de Informação.

Desse modo, explora-se o conceito de informação genuína e degenerada elaborado por De Tienne(2006) para iniciar o debate sobre o conceito de desinformação. Em seguida, é discutido como a desinformação também é informação, com o propósito

a Doutorando em Ciência da Informação pela Universidade Estadual Paulista – UNESP. E-mail: joao.albuquerque@unesp.br.

b Doutoranda em Ciência da Informação pela Universidade Estadual Paulista – UNESP. E-mail: valdirene.pascoal@unesp.br. ORCID: https://orcid.org/0000-0002-3695-6560.

de ilustrar as relações existentes entre informação degenerada, desinformação e Qualidade de Informação. Por fim é apresentada uma breve análise de conteúdos desinformativos que circularam em mídias sociais a partir das dimensões de Qualidade da Informação, propostas por Batini e Scannapieco (2016) como forma de exemplificar que as dimensões da Qualidade de Informação podem ser princípio-guia para a compreensão da desinformação na contemporaneidade.

2. Informação genuína e informação degenerada

Em consonância com as dimensões de Qualidade de Informação, propõe-se uma relação com a teoria fundamentada por De Tienne (2006) acerca da abordagem de informação Peirceana. O autor elabora uma distinção entre informação genuína e degenerada, a qual propõe cinco características para mensurar a genuinidade de uma informação: verdade, novidade, familiaridade, geração de interpretantes e antecipação. Para que uma proposição seja capaz de veicular informação genuína, ela deve assumir as cinco propriedades a seguir:

- Verdade: a proposição deve transmitir verdade sobre o objeto, possibilitando uma "conexão com a realidade". O autor ressalta que "conexão com a realidade" implica em "[…] parte da informação, reflete ou relata sobre a condição de uma situação que foi alterada a partir de uma reação direta com a observação original da fonte de informação" (2006, p.8, tradução nossa). Neste contexto,

a proposição será verdadeira mesmo que alguém negue sua veracidade.

- Novidade: Além da verdade, De Tienne (2006) considera que uma proposição deve veicular conteúdos que ainda não são conhecidos pelo intérprete. De Tienne ressalta que "A verdade transmitida deve ser algo para alguma mente que ainda não a experienciou, e assim ainda não foi modificada por aquela verdade" (2006, p.8, tradução nossa).
- Familiaridade: A familiaridade presente em uma proposição se dá por meio da conexão de elementos de experiências passadas, e, também, alinhadas ao futuro. De acordo com De Tienne: "A verdade transmitida deve referir-se a um universo que efetivamente envolve à mente que a escuta. Tal interesse deve estar enraizado numa parte da experiência passada da mente que ainda não tenha se tornado obsoleta, mas que ainda permaneça conectada ao futuro" (2006, p.8, tradução nossa).
- Gerar interpretantes: Na cadeia semiótica peirceana, o interpretante é o efeito, que a "informação recebida" causa na conduta de um intérprete. Ou seja, o interpretante é o elemento semiótico que direciona a ação de um agente. O autor destaca que a geração de interpretantes é característica fundamental para a veiculação de informação: "[…] a semiose que está ocorrendo deve ser bem objetiva, com um poder real para

gerar interpretantes efetivos que serão eles mesmos férteis" (2006, p.8, tradução nossa). Dessa forma a geração de interpretantes fundamenta a informação genuína, garantindo a funcionalidade do sistema.

- Antecipação: Uma proposição, para ser informativa, precisa antecipar fatos, contribuindo assim para que um agente tenha informação sobre acontecimentos futuros e a partir disso molde sua ação. De Tienne pontua: "Informação antecipa fatos quando: não propicia falsos medos ou falsas esperanças, mas simplesmente fornece condições que auxiliem uma negociação bem-sucedida em relação aos eventos futuros" (2006, p.9, tradução nossa).

Em síntese, De Tienne (2006) compreende que para uma proposição veicular informação de modo genuíno ela deve cumprir os cinco requisitos elencados acima, caso essa máxima não se cumpra, a proposição veiculará informação degenerada, dificultando a tomada de decisão do receptor. Entende-se que uma informação degenerada pode ser analisada no âmbito da desinformação, com potencial de auxiliar nas investigações acerca dos impactos da desinformação na conduta. No que segue, apresenta-se uma análise da desinformação a partir de elementos que sustentam uma abordagem de análise baseada na Qualidade da Informação.

3. Desinformação e qualidade da informação

O que se chama de desinformação pode ser entendido como informações não acuradas, falsas ou manipuladas capazes de

influenciar a opinião de alguém mediante a deturpação da verdade (BRITO; PINHEIRO, 2015) e informações, erradas, fora de contexto ou propositalmente falsas (KARLOVA; HA LEE, 2011). Fallis (2015) propõe que a desinformação deve ser analisada a partir de três características básicas: (i) desinformação é informação; (ii) desinformação é uma informação enganosa; (iii) desinformação não é uma informação acidentalmente enganosa. A partir do que os autores falam é possível entender que desinformação é informação, porém a sua finalidade é o engano e manipulação da realidade. Neste sentido, estruturalmente, a desinformação pode ser vista sob alente do conceito de informação, então, da mesma forma que a informação, ela é um conjunto estruturado de representações mentais e emocionais codificadas (signos e símbolos) e modeladas pela interação social, passíveis de serem registradas em qualquer suporte e comunicadas de forma assíncrona e multidirecionada (SILVA; RIBEIRO, 2002).

De acordo com Fallis (2014), a desinformação cumpre sua função de engano por meio de diferentes estratégias como, fazer com que alguém continue a ter uma crença falsa existente, fazer com que alguém adquira uma crença falsa, desista de uma crença verdadeira ou simplesmente não adquira uma nova crença verdadeira. Para tanto, segundo o autor, a desinformação pode ser construída a partir da utilização de fontes de informação falsas, utilizar estratégias que descredibilizam fontes de informações verdadeiras, ocultação, restrição ou polarização do

acesso a determinados tipos de informações, informações inventadas, ou até mesmo informações verdadeiras aplicadas deformas vagas, descontextualizadas, ou representadas de forma que sua visualização cause confusão.

Isso implica em uma variedade de dimensões que podem influenciar na estruturação de um conteúdo desinformativo e na forma como ele vai gerar engano. Isto torna possível a reflexão sobre como os estudos sobre Qualidade da Informação podem ajudar na detecção e na avaliação de conteúdos desinformativos, pois a Qualidade da Informação refere-se ao estabelecimento e definição de papéis, responsabilidades, políticas e procedimentos relativos à aquisição, manutenção, representação e disseminação de informações (BOTEGA et al., 2016).

Illari e Floridi (2014) argumentam que informação de qualidade é informação adequada para um propósito e os usuários das informações possuem diferentes critérios para determinar sua qualidade. Ademais Fallis (2014) baseado em Soo Young Rieh (2002) coloca que a Qualidade da Informação é um "conceito multidimensional" formado por dimensões como precisão, integridade, atualidade, autoridade cognitiva, acessibilidade, entre outras. Estas dimensões permitem entender o significado e a relevância da informação em relação a um contexto ou propósito. Portanto, a manipulação dessas dimensões pode dificultar o entendimento da realidade ou deturpá-la, isto faria com o que passa a ser transmitido seja desinformação em vez de informação.

Ademais, Illari e Floridi (2014) falam que para entender a Qualidade da Informação é necessário entender o usuário, as informações devem ser ajustadas a seus parâmetros e necessidades, para tanto eles falam em dimensões como interpretabilidade, moeda, volatilidade, oportunidade, precisão, integridade e credibilidade, então uma informação para ter aderência deve levar em conta estas dimensões. Já um conteúdo desinformativo para ter aderência usaria estas dimensões para criar uma noção paralela da realidade de forma a se adequar aos vieses e ideologias do usuário, onde a criação do conhecimento dá espaço para distorção ou enganação e a desinformação ganha valor.

A partir disso uma abordagem que avalia a desinformação presente na web sob a ótica de dimensões de Qualidade de Informação pode trazer perspectivas sobre fatores relativos à sua exatidão, atualidade, confiabilidade de suas fontes e os principais fatores que a fazem confundir e serem tidas como verdade por aqueles que a consome.

4. Análise de conteúdos desinformativos online

Nesta seção serão analisados três exemplos de desinformação que circularam em mídias sociais para que se possa ter uma visualização de como as dimensões existentes em Qualidade da Informação se relacionam com a desinformação. Os exemplos foram retirados do site da agência de checagem de informações falsas, denominada 'aosfatos.org'.

Optou-se por utilizar a classificação de Qualidade da Informação proposta por Batini e Scannapieco (2016) na qual é apresentada uma classificação das dimensões da Qualidade da Informação. Na classificação dos autores as dimensões são incluídas em um mesmo aglomerado de acordo com sua similaridade o que permite avaliar diferentes tipos de informação. São elas: (i) Exatidão correção, validade e precisão enfocam a aderência a uma dada realidade de interesse; (ii) Completude: pertinência e relevância referem-se à capacidade de representar todos e somente os aspectos relevantes da realidade de interesse; (iii) Redundância: minimalidade, compactação e concisão referem-se à capacidade de representar os aspectos da realidade de interesse com o uso mínimo de recursos informativos; (iv) Legibilidade: compreensão, clareza e simplicidade referem-se à facilidade de compreensão e fruição das informações pelos usuários; (v) Acessibilidade: leva em conta disponibilidade e está relacionada à capacidade do usuário de acessar informações de sua cultura, estado físico/funções e tecnologias disponíveis; (vi) Consistência: coesão e coerência referem-se à capacidade das informações de cumprir sem contradições com todas as propriedades da realidade de interesse, conforme especificado em termos de restrições de integridade, edições de dados, regras de negócios e outros formalismos; (vii) Utilidade: relacionada à vantagem que o usuário obtém com o uso da informação; (viii) Confiança: inclui credibilidade, confiabilidade e reputação, capturando quantas informações derivam de uma fonte

autorizada. O aglomerado de confiança abrange também questões relacionadas à segurança.

Para a análise, foram atribuídos os seguintes parâmetros a cada dimensão de Qualidade da Informação: (i) Exatidão: apresentação de dados ou argumentos falsos em relação ao objeto; (ii) Completude: ausência de informações em relação ao objeto; (iii) Redundância: indução a uma resposta; (iv) Legibilidade: complexidade da apresentação dos argumentos; (v) Acessibilidade: tipo de suporte utilizado para compartilhar a desinformação; (vi) Consistência: Apresentação de informações que aproximem o argumento da realidade e evitem contradições; (vii) Utilidade: intencionalidade em relação ao que está sendo apresentado de acordo com um contexto; (viii): Confiança: nível de credibilidade das fontes ou ausência delas.

Caso 1 – O ex-presidente Lula doou terreno para o Hamas construir base no Brasil.

Circulou em mídias sociais um vídeo no qual um homem desconhecido afirmava que o ex-presidente brasileiro Luiz Inácio "Lula" da Silva teria doado um espaço em Brasília que foi usado pela organização palestina Hamas para construção de um quartel-general. Na realidade, o prédio mostrado no vídeo corresponde à embaixada da Palestina em Brasília e sua representação é feita pela ANP (Autoridade Nacional Palestina), liderada pelo Fatah, grupo que se opõe ao Hamas. No vídeo também é falado que o

ex-presidente doou 25 milhões de reais ao Hamas, quando na verdade foi ao Fatah para reconstrução da Faixa de Gaza após o cessar-fogo entre Israel e o Hamas em 2007. Por fim, o vídeo tem origem no ano de 2018, mas foi ressuscitado após os novos conflitos entre Israel e o Hamas iniciados em maio de 2021.

Este exemplo oferece um baixo nível relacionado à dimensão confiança, pois o conteúdo transmitido parte de uma fonte que não se identifica e não cita fontes que colaboram com suas afirmações. Tem uma baixa exatidão para atrelar a embaixada da Palestina a um quartel-general do Hamas, isto é reforçado por uma manipulação da completude que aponta apenas para as características de uma arquitetura relacionada ao oriente médio do prédio. O conteúdo passado não possui consistência por não apresentar nenhuma evidência de ligação do prédio apresentado com o Hamas. Contudo o conteúdo aproveita da legibilidade e acessibilidade para ganhar aderência, pois é um vídeo gravado de forma simples que mostra o objeto de que se fala e o interlocutor utiliza uma linguagem cotidiana. Sua utilidade parece estar relacionada a uma campanha de difamação.

Caso 2 – A suíça teve aumento de Mortes por COVID-19 após suspender hidroxicloroquina

Uma ex-candidata a deputada federal no Brasil afirmou em uma entrevista dada a um "jornalista especialista em saúde" que a decisão da Suíça em suspender o uso da hidroxicloroquina no

tratamento da COVID-19 aumentou a taxa de mortes causada pela doença no país europeu entre maio e junho de 2020 de 3% para 11%. A ex-candidata disse que a decisão de banimento do medicamento foi devido a revisão de um artigo científico lançado na revista *The Lancet*. Conduto, no período mencionado a taxa de mortes era de 0,01 para cada 100.000 habitantes, a fonte usada pela ex-candidata é um jornal francês que vem recebendo críticas por divulgar informações incorretas, o artigo citado por ela tinha extraído os dados de um erro de uma base de dados suíça e diversas pesquisas atestam a ineficiência da hidroxicloroquina no tratamento da COVID-19.

Neste exemplo também existe o problema na dimensão confiança pelo fato das fontes citadas serem pouco confiáveis e terem dados errados. Por outro lado, tenta-se criar uma falsa confiabilidade no que dito pelo formato de entrevista a um suposto "jornalista da área médica". Destaca-se aqui também a legibilidade e acessibilidade pelo conteúdo em formato de vídeo online e possuir linguagem simples. O conteúdo também passa longe da exatidão por usar dados falsos. Tem problemas de consistência, pois não são apresentados outros estudos que colaborem com o argumento. Também há problemas de completude relacionados ao argumento de eficácia da hidroxicloroquina. Existe o apelo a uma redundância para dizer que o número de mortes aumentou, mesmo não sendo verdade, devido apenas a suspensão da cloroquina. Sua utilidade aparenta ser para a criação de uma narrativa em defesa de um

medicamento que não tem comprovação científica contra a COVID-19.

Caso 3 – Fotos de fugitivos de prisão no RN são atribuídas nas redes a mortos no Jacarezinho

Foi compartilhada nas mídias sociais uma imagem de foragidos de um presídio do estado brasileiro Rio Grande do Norte (RN) no ano de 2017 atribuída às pessoas mortas durante uma operação policial na favela do Jacarezinho no Rio de Janeiro (RJ). A imagem foi retirada de um anúncio realizado pela Coordenação de Administração Penitenciária do Rio Grande do Norte (Coape-RN) em 25 de maio de 2017 após uma fuga de 91 presidiários da Penitenciária estadual de Parnamirim, inclusive o nome das pessoas na imagem não corresponde ao de ninguém morto na favela do Jacarezinho. A operação na favela do Jacarezinho foi marcada pelo grande número de mortes, 28 ao todo, também foi alvo de denúncias relacionadas ao excesso de violência polícia e a realização de execuções de pessoas dentro de casas e desarmadas.

Aqui o problema na confiança se dá no fato da fonte da informação ser de outro contexto e ser ocultada para que se possa dar credibilidade a informação falsa. A informação traz uma falsa exatidão quanto a identidade das pessoas. A completude foi manipulada ao mostrar apenas imagens de criminosos e houve um apelo à redundância ao tentar trazer a ideia de que pelo fato

da imagem apresentar criminosos logo eles seriam as pessoas que foram mortas na favela do Jacarezinho. Existe um problema de consistência, pois não existe nada na imagem que mostre que as pessoas são da favela do Jacarezinho. O conteúdo se vale de acessibilidade e legibilidade por ser uma fotografia apoiada por postagens que afirmam que as fotos são dos mortos da favela do Jacarezinho. A utilidade se dá na tentativa de justificar as mortes causadas pela ação policial diante das denúncias.

Figura 1 – Dimensões da qualidade da informação relacionadas a desinformação



Fonte: Autores.

A partir da análise desses três casos de conteúdos desinformativos que foram compartilhados em mídias sociais é possível iniciar uma reflexão sobre como as dimensões de Qualidade da Informação, propostas por Batini e Scannapieco (2016) permitem notar as estruturas que dão forma à desinformação. A Figura 1 apresenta como as dimensões de Qualidade da Informação evidenciam partes que compõem a desinformação.

5. Considerações finais

Ao retomar a questão que motivou o presente trabalho "As dimensões de Qualidade da Informação poderiam auxiliar no entendimento da estrutura de conteúdos desinformativos?", identificou-se análises e definições possíveis para o conceito de desinformação, tendo como parâmetro as dimensões da Qualidade de Informação. Ao investigar o conceito de desinformação, é necessário refletir sobre o conceito de informação, para tanto apresentou-se o conceito de informação genuína elaborada por De Tienne (2006), que em linhas gerais propõe uma definição fundamentada em cinco pilares: verdade, novidade, familiaridade, geração de interpretantes e antecipação. Ainda que não seja uma definição reducionista, auxilia na identificação da informação degenerada e relaciona-se com os parâmetros estruturados na Qualidade de Informação.

Focalizou-se o conceito de desinformação, que de acordo com Fallis (2014), cumpre sua função enganadora a partir de diversas estratégias que são construídas utilizando fontes de

informação falsa ou degenerada. Além disso, apresentou-se as dimensões da Qualidade da Informação enquanto um recurso relevante para a compreensão da informação, seus contextos e estruturas. Bem como, seu potencial para identificar a desinformação transmitida no lugar da informação. Por fim, houve um estudo acerca de exemplos de desinformação veiculados em mídias digitais. Os exemplos elencados possibilitaram identificar a desinformação a partir da estrutura da Qualidade de Informação. Espera-se com a presente discussão contribuir para a reflexão dos impactos que a desinformação pode vir desempenhar na conduta.

Referências

ALLCOTT, H.; GENTZKOW, M. Social Media and Fake News in the 2016 Election. **Journal Of Economic Perspectives**, [S.L.], v. 31, n. 2, p. 211-236, 1 maio 2017. American Economic Association. Disponível em: https://web.stanford.edu/~gentzkow/research/fakenews.pdf. Acesso em: 23 jul. 2020.

BATINI, C.; SCANNAPIECO, M. **Data and Information Quality**: dimensions, principles and techniques. [S. I.]: Springer, 2016.

BOTEGA, L. C. *et al.* Methodology for Data and Information Quality Assessment in the Context of Emergency Situational Awareness. **Universal Access In The Information Society**, [S.L.], v. 16, n. 4, p. 889-902, 3 jun. 2016. Springer Science and

Business Media LLC. Disponível em: http://dx.doi.org/10.1007/s10209-016-0473-0. Acesso em: 20 maio 2020.

BRITO, V. de. Pa.; PINHEIRO, M. M. K. PODER INFORMACIONAL E DESINFORMAÇÃO. **Tendências da Pesquisa Brasileira em Ciência da Informação**, João Pessoa, v. 8, n. 2, p. 144-164, dez. 2015.

DE TIENNE, A. Informação em Formação: Uma Perspectiva Peirciana. **Cognitio**: Revista de Filosofia, 6(2), 149-165, 2013. Disponível em: https://revistas.pucsp.br/index.php/cognitiofilosofia/article/view/13602/10109. Acesso em: 24 mai 2021.

FALLIS, D. What Is Disinformation? **Library Trends**, Illinois, v. 63, n. 3, p. 401-426, out.2015.

FALLIS, D. The Varieties of Disinformation. In: FLORIDI, Luciano; ILLARI, Phyllis. **The Philosophy of Information Quality**. Londres: Springer, 2014. p. 1-303.

ILLARI, P.; FLORIDI, Luciano. Information Quality, Data and Philosophy. In: FLORIDI, Luciano; ILLARI, Phyllis. **The Philosophy of Information Quality**. Londres: Springer, 2014. p. 1-303.

KARLOVA, N. A.; LEE, J H. Notes from the underground city of disinformation: a conceptual investigation. **Proceedings Of The American Society For Information Science And Technology**, [S.L.], v. 48, n. 1, p. 1-9, 2011. Wiley.

SARACEVIC, T. Ciência da informação: origem, evolução e relações. **Perspec. Ci. Inf**, Belo Horizonte, v. 1, n. 1, p. 41-62, jan/jun 1996. Disponível em: http://portaldeperiodicos.eci.ufmg.br/index.php/pci/article/view/235. Acesso em: 13 jul. 2020.

SILVA, A. M. da.; RIBEIRO, F. **Das "Ciências" documentais à ciência da informação**: ensaio epistemológico para um novo modelo curricular. Porto: Edições Afrontamento, 2002.