

Análise da produção científica sobre desinformação no grupo de trabalho “Relações Públicas e Comunicação Organizacional” do Intercom nacional¹

Maria Lívia Pachêco de OLIVEIRA²
Universidade Federal da Paraíba, PB

RESUMO

Este estudo tem como objetivo realizar um levantamento da produção científica na área de comunicação organizacional e relações públicas sobre desinformação no grupo de pesquisa (GP) “Relações Públicas e Comunicação Organizacional”, pertencente ao Congresso Brasileiro de Ciências da Comunicação - Intercom. Parte-se da hipótese de que o tema assume diversas possibilidades de estudo, sem haver uma problemática específica circunscrita para área. A metodologia consiste em uma pesquisa documental, exploratória e descritiva. O universo da pesquisa compreende os anais do Intercom entre os anos de 2019 e 2023, sendo a amostra os trabalhos apresentados no GP de Relações Públicas e Comunicação Organizacional. Os resultados iniciais apontam que a recorrência de estudos em torno da desinformação tem sido incipiente, considerando os impactos negativos de tal fenômeno para a área.

PALAVRAS-CHAVE: desinformação; relações públicas e comunicação organizacional; produção científica; anais do Intercom.

INTRODUÇÃO

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 da ordem ao tornar a informação desordenada e distanciada da verdade factual (BUCCI, 2019). Este 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.

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, esta 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).

Wardle e Derakhshan (2017) explicam que a desordem da informação é constituída por três categorias: *mis-information*, *mal-information* e *dis-information*. *Mis-information*

¹ Trabalho apresentado no GP Relações Públicas e Comunicação Organizacional, XIX Encontro dos Grupos de Pesquisas em Comunicação, evento componente do 47º Congresso Brasileiro de Ciências da Comunicação.

² Professora do curso de Relações Públicas da Universidade Federal da Paraíba. Vice-líder do grupo de pesquisa CACTO. E-mail: maria.livia@academico.ufpb.br.

(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 formas práticas de contenção da desinformação, seja por meios tecnológicos, educativos ou punitivos. Assim, as áreas da educação, tecnologia, direito, biblioteconomia, jornalismo, entre outras, têm desempenhado esforços tangíveis em publicações, eventos e produtos direcionados ao tema, sendo possível observar estudos sobre o estado da arte do tema, como nos indica Santaella (2021). A comunicação organizacional e as relações públicas também discutem a desinformação nos processos de comunicação, em especial no que diz respeito aos públicos e organizações, considerados como atores no ecossistema informacional.

Existem muitas possibilidades de tratamento do tema, considerando que tudo que é comunicado tem um duplo potencial: o dissenso e o consenso, estes que permeiam os processos relacionais, interferindo diretamente no modo como as organizações e seus públicos se articulam. Como afirmam Farias, Cardoso e Oliveira (2020, p.73) “[...] um dos grandes ataques ao ambiente organizacional e às relações deste com os diversos públicos é a chamada pós-verdade, que reflete uma espécie de modalidade pós-moderna, um estado distorcido de consciência [...]”.

Assim, este trabalho tem por objetivo realizar um levantamento da produção científica na área de comunicação organizacional e relações públicas sobre desinformação no grupo de pesquisa “Relações Públicas e Comunicação Organizacional”, pertencente ao Congresso Brasileiro de Ciências da Comunicação - Intercom. Parte-se da hipótese de que o tema assume diversas possibilidades de estudo, sem haver uma problemática específica circunscrita para área. A metodologia consiste em uma pesquisa documental, exploratória e descritiva. O universo da pesquisa compreende os anais do Intercom entre os anos de 2019 e 2023, sendo a amostra os trabalhos do GP de Relações Públicas e Comunicação Organizacional.

DESINFORMAÇÃO NAS ÁREAS DE COMUNICAÇÃO ORGANIZACIONAL E RELAÇÕES PÚBLICAS

A comunicação organizacional e as relações públicas precisam atender a todos os processos de comunicação e de informação, estando incluso, neste complexo sistema, a desinformação. Acredita-se que 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 sobre as organizações, visto que toda organização existe para além da sua missão e do seu potencial produtivo, devendo estar conectadas ao macro ambiente e suas dinâmicas.

Os sujeitos envolvidos nas organizações 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. 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”. Esta concepção linear de causalidade que tende a reduzir os problemas na dicotomia causa-efeito, dificulta a inclusão de novos entendimentos dos processos sociais.

Este conhecimento da complexidade é preventivo para que se considere que a desinformação requer o acionamento de múltiplas frentes de ação para ser compreendida em sua dinâmica, evitando-se o pensamento de que haverá uma espécie de “cura” aplicável para extirpar este 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).

Os processos de comunicação precisam ser pensados em atenção ao aumento da assertividade, além da importância em realizar comunicações claras e direcionadas 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.

Ainda mais importante que pensar em questões pontuais e práticas sobre a desinformação em relação à comunicação organizacional, é reconhecer que as organizações, por mais que trabalhem preventivamente contra a desinformação, não estarão menos vulneráveis a serem impactadas pelos processos “desinformativos”, e é neste sentido de complexidade que a área se afasta da instrumentalização da comunicação e se aproxima de seu lugar social que lhe dá vazão e razão ser. A desinformação requer que seu entendimento

transcenda uma preocupação meramente reativa das organizações, como no que diz respeito à preocupação em ser “vítima” de *fake news* e outras variáveis da desordem informacional. É crítico considerar que “[..]quanto mais acentuadas as desigualdades sociais e menos elevado o nível de educação formal, maiores são as dificuldades no uso da informação, o que aumenta os problemas de comunicação entre os sujeitos e contribui para a formação de um espaço desordenado e caótico” (Oliveira; Colpo, 2021, p. 52).

Ao centrar a discussão sobre a desinformação nos públicos, por exemplo, apresentam-se questões relacionadas ao excesso informacional, considerando os atravessamentos de variáveis sociais como nível educacional, vulnerabilidade social, entre outros. Vive-se uma verdadeira exaustão em relação à informação, tornando complexa as atividades de comunicação. As organizações são partícipes deste cenário, devendo assumir um papel permanente em tal ecossistema informacional e comunicacional, e não apenas quando as convém por motivos particulares, como em situações de crise relacionadas à sua imagem e reputação.

Um exemplo recente sobre impactos da desinformação nos processos internos das organizações foi o caso da vacinação contra a Covid-19, como um requisito para o retorno às atividades laborais. Em meio a uma forte tendência negacionista e anti-científica, a segurança e eficácia da vacina foram postas em dúvida por meio de desinformação. Assim, muitos trabalhadores negaram-se à vacinação, causando atritos com empregadores e impactando na produtividade, ou ainda, quando os próprios empregadores se demonstraram contrários à adesão de medidas sanitárias, reforçando o cenário de caos social que se alastrava principalmente via desinformação.

São inúmeras as possibilidades de problematização envolvendo a comunicação e a desinformação, especialmente em contextos organizacionais, o que demonstra que a área possui necessidade e responsabilidade em discutir esta relação. Portanto, identificar os rumos discursivos que a desinformação tem tomado no campo da comunicação organizacional e relações públicas, propicia um debate de como a área tem concentrado suas preocupações em torno do tema.

METODOLOGIA

A metodologia deste estudo consiste em uma pesquisa documental, exploratória e descritiva. O universo da pesquisa compreende os anais do Intercom entre os anos de 2019 a 2023, sendo a amostra os trabalhos apresentados no GP de Relações Públicas e Comunicação

Organizacional. Delimitou-se este período de tempo de forma intencional, considerando que o tema desinformação/*fake news* ganhou evidência no Brasil a partir de 2018, em virtude das eleições presidenciais. A amostra intencional (Vieira, 2008) delimita, dentro de um universo específico, como uma amostra correspondente ao necessário para o cumprimento do objetivo proposto, sendo assim selecionada pelo caráter de acessibilidade e exequibilidade da pesquisa.

Os trabalhos foram listados ano a ano, e analisados, nesta primeira fase, em um único campo textual: o título. Em uma segunda fase de análise, serão incluídos o resumo e as palavras-chave. Os termos de busca foram delimitados pelos seguintes verbetes: “desinformação” e “*fake news*”, sendo necessário que pelo menos um dos dois termos estivesse presente para que se caracterize a discussão do tema no artigo selecionado. Pretende-se que, na segunda fase do levantamento de dados, seja construído um quadro temático que descreva os subtemas em que o tema central da desinformação está sendo debatido. Caso não sejam encontrados resultados suficientes para a segunda etapa, serão incorporados os trabalhos do Intercom Júnior (IJ), do mesmo grupo de relações públicas e comunicação organizacional.

RESULTADOS

Inicialmente, buscou-se nos anais do Intercom³, de 2019 a 2023, no GP Relações Públicas e Comunicação Organizacional, localizar o quantitativo geral de trabalhos, sem especificação de termos e temas. Os resultados foram: 2019 – 28 trabalhos; 2020 – 41 trabalhos; 2021 – 22 trabalhos; 2022 – 16 trabalhos; e 2023 – 30 trabalhos. Assim, o total de trabalhos da amostra é de 137. Seguindo, passou-se a buscar pelos termos desinformação e/ou *fake news* nos títulos dos 137 trabalhos. Foram checados ano a ano todos os títulos, chegando ao resultado de apenas 1 trabalho em que o termo desinformação foi mencionado, nos anais de 2023, intitulado “Relações entre *greenwashing* e desinformação: o caso da mineradora VALE S.A.”.

Enquanto resultado único, avaliou-se o seu resumo e as palavras-chave do trabalho, identificando-se que são traçadas relações entre o uso de desinformação em atividades que podem ser classificadas como práticas de *greenwashing* pela empresa mineradora.

A quase nula adoção da temática da desinformação nos trabalhos apresentados no

³ Anais Intercom 2019: https://portalintercom.org.br/anais/nacional2019/lista_area_DT3-CO.htm;
Anais Intercom 2020: https://portalintercom.org.br/anais/nacional2020/lista_area_DT3-CO.htm;
Anais Intercom 2021: https://portalintercom.org.br/anais/nacional2021/lista_area_DT3-CO.htm;
Anais Intercom 2022: <https://portalintercom.org.br/anais/nacional2022/listaGP.php?gp=28>;
Anais Intercom 2023: <https://portalintercom.org.br/anais/nacional2023/listaGP.php?gp=43>.

Intercom no referido grupo de pesquisa levanta algumas discussões a serem exploradas: a ausência do tratamento do tema diz respeito a falta de alinhamento teórico com a área? trata-se de um caso isolado de apagamento do tema desinformação ou o mesmo acontece em periódicos e demais eventos da área?

Como argumentado no referencial teórico, a preocupação com a desinformação é propícia a ser debatida nos campos da comunicação organizacional e relações públicas, restando a discussão sobre o porquê não está sendo devidamente incluída em trabalhos da área. Espera-se que a continuidade deste estudo possa incluir novas amostras com fins a um panorama representativo no Brasil, para que desse modo novas contribuições sejam incorporadas à discussão, que é fundamental não apenas pelo seu caráter emergente, mas por afetar diretamente o cerne de tais áreas analisadas.

REFERÊNCIAS

BUCCI, E. **Existe democracia sem verdade factual?** Barueri, SP: Estação das Letras e Cores, 2019.

FARIAS, L. A. de; CARDOSO, I.; OLIVEIRA, P. R. N. de. Comunicação, opinião pública e os impactos da revolução digital na era da pós-verdade e fake news. **Organicom**, [S. l.], v. 17, n. 34, p. 71-81, 2021. DOI: 10.11606/issn.2238-2593.organicom.2021.176133. Disponível em: <https://www.revistas.usp.br/organicom/article/view/176133>. Acesso em: 10 jul. 2023.

MORIN, E. Da necessidade de um pensamento complexo. In: MARTINS, F. M.; SILVA, J. M. (org.). **Para navegar no século XXI: tecnologias do imaginário e cibercultura**. 3. ed. Porto Alegre: EDIPUCRS, 2003. p. 13-36.

SANTAELLA, L. **De onde vem o poder da mentira?** Barueri, SP: Estação das Letras e Cores, 2021.

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.

OLIVEIRA, M. L. P.; COLPO, C. D. Comunicação organizacional e desinformação: uma reflexão sobre comunicação pública no Brasil durante a pandemia da covid-19. **Organicom**, v. 18, n. 37, p. 49-61, 2021.

VIEIRA, M. T. F. A. S. **Amostragem**. 2008. 168f. Dissertação (Mestrado em Matemática) – Departamento de Matemática, Universidade de Aveiro, 2008. Disponível em: <https://ria.ua.pt/bitstream/10773/2909/1/2009000495.pdf>. Acesso em: 19 nov. 2019.

WARDLE, Claire; DERAKHSHAN, Hossein. **Information disorder: toward an interdisciplinary framework for research and policy making**. Strasbourg: Council of Europe, 2017. Disponível em: <https://bit.ly/3as046n>. Acesso em: 20 jan. 2021.