

Práticas Informacionais no WhatsApp:

entre a solidariedade e a desinformação na enchente de 2024 no Rio Grande do Sul

Informational Practices on WhatsApp:

between solidarity and misinformation during the 2024 flood in Rio Grande do Sul

Prácticas Informacionales en WhatsApp:

entre la solidaridad y la desinformación durante la inundación de 2024 en Río Grande del Sur

Camilla Moschen Figueiredo

Universidade Federal do Rio Grande do Sul (UFRGS)

camillamoschen@gmail.com

Priscila Machado Borges Sena

Instituto Brasileiro de Informação em Ciência e Tecnologia (IBICT)

priscilasena@ibict.br

Rodrigo Silva Caxias de Sousa

Universidade Federal do Rio Grande do Sul (UFRGS)

rodrigo.caxias@ufrgs.br

RESUMO

Introdução: A enchente de 2024 no Rio Grande do Sul evidenciou o uso intensivo do WhatsApp como ferramenta de mobilização solidária e disseminação de informações. Entretanto, a circulação de desinformação tornou-se um desafio relevante no contexto das ações voluntárias. **Objetivo:** Analisar as práticas informacionais desenvolvidas no grupo de WhatsApp “Voluntários Pet – Todo Mundo Fala” durante a enchente, com foco nos processos de produção, disseminação e checagem de informações. **Percurso Metodológico:** A pesquisa é qualitativa, de natureza exploratório-descritiva, com base na observação na web. O estudo foi ambientado em grupo digital com cerca de 400 membros atuantes. A coleta de dados ocorreu entre 7 e 24 de maio de 2024, por meio de 19 capturas de tela de mensagens selecionadas com base em representatividade e relevância. A análise dos dados foi guiada por categorias temáticas emergentes, fundamentadas na literatura sobre práticas informacionais, desinformação e redes digitais. **Resultados:** Identificaram-se tensões entre solidariedade e desinformação, impactando o fluxo de ações voluntárias. Mensagens falsas, boatos e informações não verificadas geraram medo, desconfiança e dificuldades operacionais. Em contrapartida, emergiram estratégias espontâneas de verificação e organização informacional entre os participantes. **Considerações Finais:** O WhatsApp operou como espaço híbrido de articulação e ruído informacional. A ausência de curadoria agravou a disseminação de fake news, evidenciando a urgência da promoção de

competências críticas em informação. Bibliotecas e profissionais da informação despontam como agentes estratégicos na formação de sujeitos informacionais resilientes em contextos de crise.

PALAVRAS-CHAVE: Práticas Informacionais; WhatsApp; Crise Climática; Desinformação; Fake News.

ABSTRACT

Introduction: The 2024 flood in Rio Grande do Sul highlighted the intensive use of WhatsApp as a tool for solidarity mobilization and information dissemination. However, the spread of misinformation became a significant challenge in the context of volunteer actions. Objective: To analyze the informational practices developed in the WhatsApp group “Voluntários Pet – Todo Mundo Fala” during the flood, focusing on processes of information production, dissemination, and verification. Methodological Approach: This is qualitative, exploratory-descriptive research based on observation on the web. The study was conducted within a digital group of approximately 400 active members. Data collection occurred between May 7 and 24, 2024, through 19 screenshots of messages selected based on representativeness and relevance. Data analysis was guided by emerging thematic categories grounded in the literature on informational practices, misinformation, and digital networks. Results: Tensions between solidarity and misinformation were identified, affecting the flow of volunteer actions. False messages, rumors, and unverified information generated fear, distrust, and operational difficulties. Conversely, spontaneous strategies of verification and informational organization emerged among participants. Final Considerations: WhatsApp operated as a hybrid space of articulation and informational noise. The absence of curatorship intensified the spread of fake news, highlighting the urgency of promoting critical information literacy. Libraries and information professionals emerge as strategic agents in the formation of resilient informational subjects in crisis contexts.

KEYWORDS: Informational Practices; WhatsApp; Climate Crisis; Misinformation; Fake News.

RESUMEN

Introducción: La inundación de 2024 en Río Grande del Sur evidenció el uso intensivo de WhatsApp como herramienta de movilización solidaria y difusión de información. Sin embargo, la circulación de desinformación se convirtió en un desafío relevante en el contexto de las acciones voluntarias. Objetivo: Analizar las prácticas informacionales desarrolladas en el grupo de WhatsApp “Voluntários Pet – Todo Mundo Fala” durante la inundación, con énfasis en los procesos de producción, difusión y verificación de la información. Enfoque Metodológico: Se trata de una investigación cualitativa, de carácter exploratorio-descriptivo, basada en observación en la web. El estudio se llevó a cabo en un grupo digital con aproximadamente 400 miembros activos. La recolección de datos se realizó entre el 7 y el 24 de mayo de 2024, mediante 19 capturas de pantalla de mensajes seleccionados por su representatividad y relevancia. El análisis de los datos se basó en categorías temáticas emergentes fundamentadas en la literatura sobre prácticas informacionales, desinformación y redes digitales. Resultados: Se identificaron tensiones entre la solidaridad y la desinformación, que afectaron el flujo de las acciones voluntarias. Los mensajes falsos, rumores e informaciones no verificadas generaron miedo, desconfianza y dificultades operativas. En contrapartida, surgieron estrategias espontáneas de verificación y organización informacional entre los participantes. Consideraciones Finales: WhatsApp operó como un espacio híbrido de articulación y ruido informacional. La ausencia de curaduría agravó la difusión de noticias falsas, evidenciando la urgencia de promover competencias críticas en información. Las bibliotecas y los profesionales de la información emergen como agentes estratégicos en la formación de sujetos informacionales resilientes en contextos de crisis.

PALABRAS CLAVE: Práticas Informacionais; WhatsApp; Crise Climática; Desinformação; Fake News.



1 INTRODUÇÃO

Entre o final de abril e meados de maio de 2024, 467 dos 497 municípios do Rio Grande do Sul foram afetados pelas enchentes, enquanto algumas regiões registraram acumulados de chuva entre 800 e 1.000 milímetros (Corradi, 2024; Rodrigues; Pillar; Borges, 2024). Durante a evacuação, muitas pessoas deixaram seus animais para trás, por conta da falta de tempo, prioridade de salvamento e impossibilidade de resgate. Logo, pessoas e organizações atuantes na proteção animal foram essenciais no salvamento de aproximadamente 12 mil animais durante a enchente no Rio Grande do Sul, guiados pelo lema “Nenhuma vida fica para trás” (Rodrigues, Pillar, Borges, 2024).

Nesse contexto, o WhatsApp se destacou como a principal ferramenta de comunicação entre voluntários, abrigos e cidadãos afetados. Por meio da plataforma, circularam alertas, solicitações de socorro, endereços de resgate, contatos de ajuda e orientações diversas. No entanto, essa intensa mobilização em torno das demandas emergenciais e disseminação de informações sobre situações de ilhamento, em virtude das circunstâncias advindas do evento climático, também revelou vulnerabilidades informacionais significativas, especialmente relacionadas à disseminação de desinformação e fake news.

A literatura científica da Ciência da Informação, sob o paradigma social, oferece instrumentos relevantes para compreender tais fenômenos. O conceito de práticas informacionais — entendido como o conjunto de ações sociais vinculadas à busca, uso, compartilhamento e produção de informações — permite examinar os modos como sujeitos lidam com a informação em contextos situados (Duarte, Araujo, Anastácio de Paula, 2017). Nesse enfoque, o WhatsApp pode ser considerado não apenas um meio de informação fundamentado na transmissão de mensagens, mas sobretudo, um ambiente no qual a informação é (re)significada e utilizada para questões a partir de urgências sociais e culturais. Considerando essa potencialidade da mídia social digital, a perspectiva dos sujeitos informacionais, proposta por Araújo (2013),

reforça essa compreensão ao destacar que os indivíduos participam ativamente da construção dos sentidos informacionais, influenciados por seus contextos, competências e vínculos sociais.

A experiência recente da pandemia de Covid-19 evidenciou como o WhatsApp pode potencializar tanto a solidariedade quanto a desinformação. Estudos como os de Soares *et al.* (2021) demonstraram que, em situações de crise, a desinformação tende a se propagar com base em opiniões pessoais e sem checagem, devido à identidade e à confiança estabelecida entre os membros dos grupos. Pereira e Coutinho (2022) acrescentam que o caráter criptografado da plataforma dificulta a identificação e correção de conteúdos falsos, ainda que não se configure como um aspecto que dificulta disseminação de desinformação.

O estudo de Brasileiro (2017) propôs o conceito de resiliência informacional para descrever estratégias colaborativas de enfrentamento à incerteza em redes sociais, como as desenvolvidas por mães em grupos do WhatsApp — uma dinâmica comparável à vivida pelos voluntários da enchente. No entendimento de Ayres (2001), quanto mais ativo e confiável é o fluxo de informação em redes organizacionais, maior sua eficácia, o que se torna especialmente relevante em ambientes digitais colaborativos durante emergências. O conceito de resiliência informacional em mídias digitais é proposto como um recurso analítico para a compreensão dos processos de produção e disseminação de conhecimentos, por considerarem os condicionamentos estruturais, as interações entre os sujeitos informacionais e os desdobramentos concretos que incidem cotidianamente, inclusive em períodos de catástrofes climáticas.

No caso específico do grupo “Voluntários Pet – Todo Mundo Fala”, composto por cerca de 400 membros atuantes no resgate e acolhimento de animais, observou-se uma tensão contínua entre a urgência de compartilhamento e a verificação de veracidade das informações. Episódios de mensagens falsas, endereços manipulados, denúncias infundadas e boatos geraram medo, paralisação de ações e desconfiança interna, ilustrando o que

Araújo (2024) define como dinâmicas estruturais da desinformação — fenômenos que não são acidentais, mas intencionais e sistematizados em determinados contextos. Diante disso, emerge a seguinte indagação: como as práticas informacionais dos voluntários no grupo de WhatsApp, durante a enchente de 2024 no Rio Grande do Sul, foram moldadas pelas condições de crise e pela circulação de desinformação?

A investigação justifica-se pela necessidade de aprofundar a compreensão sobre o papel das plataformas digitais na mediação de ações solidárias e no enfrentamento da desinformação em situações de vulnerabilidade. Assim, contribui com subsídios para a formulação de políticas públicas voltadas à promoção da competência crítica em informação (Melo *et al.*, 2021).

Este artigo tem como objetivo geral analisar as práticas informacionais desenvolvidas no grupo de WhatsApp “Voluntários Pet – Todo Mundo Fala” durante a enchente de 2024 no Rio Grande do Sul, com ênfase nos processos de produção, disseminação e checagem de informações. A pesquisa é qualitativa, de caráter exploratório-descritivo, fundamentada em estudo de observação na web, com suporte teórico centrado nos estudos socioculturais da informação.

2 ASPECTOS TEÓRICOS E CONCEITUAIS

Os estudos na área da Ciência da Informação têm evoluído significativamente ao longo das últimas décadas, engendrando compreensões sobre inusitados fenômenos, refletindo as transformações sociais, culturais e tecnológicas que impactam a forma como os sujeitos lidam com a informação. A sociedade contemporânea impõe novos desafios à compreensão das práticas informacionais, exigindo abordagens que considerem a complexidade das interações sociais mediadas por tecnologias. Conforme aponta Capurro (2003), as investigações na Ciência da Informação transitam desde sua origem, do paradigma físico para o cognitivo e, posteriormente, para o

paradigma social, no qual os sujeitos são compreendidos como atores ativos nos processos informacionais.

A partir dessa perspectiva, aspectos socioculturais tornam-se fundamentais para compreender como a informação é produzida, disseminada e ressignificada em contextos específicos. Araújo (2013) observa que as condições de participação dos sujeitos foram transformadas pelas tecnologias digitais e pela internet, o que ampliou as possibilidades de produção e circulação de informações por diferentes atores sociais. Esse movimento dá origem a novos comportamentos informacionais e formas de apropriação da informação, especialmente em ambientes digitais como o WhatsApp.

Nesse sentido, as práticas informacionais observadas neste estudo foram diretamente influenciadas pela linguagem e pelas dinâmicas específicas da plataforma WhatsApp, pelas relações interpessoais entre os voluntários e pelo contexto emergencial provocado pela enchente no Rio Grande do Sul. A efetividade encontra-se ancorada em uma abordagem sociocultural, na qual a informação é concebida como fenômeno situado, e os sujeitos como agentes que participam ativamente dos processos informacionais, não sendo meros receptores passivos.

Adotar o contexto como eixo de análise implica deslocar o foco do cognitivo para o social, reconhecendo que as ações informacionais são moldadas pelas condições sociais em que ocorrem e, ao mesmo tempo em que os próprios sujeitos também interferem e reconfiguram suas práticas a partir de aspectos situacionais e emocionais em contextos de crise. Como indicam Duarte, Araújo e Anastácio de Paula (2017, p. 113), essa concepção fundamenta a adoção da terminologia “práticas informacionais” para investigar os inter-relacionamentos entre sujeito e informação, atribuindo proporcionalmente o devido lume aos desdobramentos e implicações sociais das formas de produção e compartilhamento de informações.

Em virtude desses aspectos, merece destacar que a enchente que afetou o Rio Grande do Sul em 2024 constitui o pano de fundo do contexto investigado. A crise climática impôs novas necessidades, comportamentos e

práticas informacionais, especialmente aos voluntários envolvidos nas ações de resgate e assistência. Essas imposições, materializadas nas práticas informacionais mediadas pelo WhatsApp, influenciaram diretamente a forma como interagiram com o ambiente, transformando-os em atores sociais chave em situações de vulnerabilidade. Conforme Araújo (2013), indivíduos usam, buscam, carecem e disseminam informação, portanto, tais ações constituem os sujeitos informacionais.

A relevância da informação em contextos cotidianos já foi destacada por Cunha, Amaral e Dantas (2015), ao afirmarem que todas as pessoas precisam de informação para tomar decisões. Em cenários críticos, como o analisado neste artigo, essa dependência informacional torna-se ainda mais acentuada, e falhas no fluxo de informação podem agravar o quadro de vulnerabilidade. Produzir e compartilhar informações, portanto, são ações centrais para a atuação de voluntários, uma vez que permitem a tomada de decisões ágeis e a construção de redes de apoio.

Nessa perspectiva, o estudo de Ayres (2001), ao analisar a Rede Voluntária no Brasil, demonstra como o fluxo informacional sustentado por meios digitais potencializa a articulação e a coordenação de ações entre os atores envolvidos. A metáfora da “teia” — em que as organizações e seus participantes são os nós, e os fluxos de informação as conexões — evidencia que quanto mais ativo o fluxo, maior a força da rede. Essa lógica foi observada no grupo de WhatsApp analisado, onde o dinamismo comunicacional contribuiu para o resgate de animais, a redistribuição de doações e a otimização de esforços voluntários.

No entanto, o excesso de mensagens, a ausência de curadoria e a sobreposição de conteúdos geraram também desafios significativos. As falhas no processo de validação da informação comprometeram sua qualidade e sua função social. Segundo a perspectiva de Araújo (2001), ao investigar práticas informacionais em ONGs, o autor sustenta que a produção de informação não deve apenas informar, mas provocar reflexão crítica e mudança social. Quando baseada em dados incompletos, desatualizados ou falsos, a nova informação

tende a perpetuar ou intensificar desinformações, comprometendo o processo de ressignificação.

A esse respeito, Lima e Freire (2014) reforçam o papel das redes sociais digitais como espaços de reconstrução da cidadania, nos quais o compartilhamento de saberes e a articulação de ações coletivas podem promover transformações sociais. O WhatsApp, enquanto locus informacional, favorece essa circulação pela simplicidade e rapidez no compartilhamento de informações, ainda que isso também torne difícil mensurar o alcance e as consequências de informações incorretas.

Esse fenômeno é ainda mais complexo quando considerado sob o conceito de resiliência informacional proposto por Brasileiro (2017). Segundo sua perspectiva, o WhatsApp é compreendido como espaço de enfrentamento coletivo frente à incerteza, condição igualmente observada neste artigo. A rápida troca de mensagens, embora facilitadora, também gerou um ambiente propenso à desinformação, conforme aponta o autor, ao destacar que o ambiente informacional tende à complexidade à medida que informações contraditórias e descontextualizadas se disseminam.

A literatura recente também alerta para os riscos associados à desinformação em redes digitais. Com base nas considerações de Pereira e Coutinho (2022), ao analisarem o papel do WhatsApp na infodemia durante a pandemia de Covid-19, os autores ressaltam que a criptografia da plataforma dificulta a checagem dos conteúdos, tornando a rede um “inimigo” silencioso no combate à desinformação. A disseminação de mensagens falsas nesse contexto gerou pânico, insegurança e comprometeu a eficácia das estratégias de comunicação pública. Esses achados são confirmados por Soares *et al.* (2021), evidenciando que o tipo mais comum de desinformação sobre a Covid-19 baseava-se em opiniões pessoais, favorecidas pelo caráter privado e pela confiança entre interlocutores.

A desinformação, neste estudo, é analisada a partir da perspectiva de Araújo (2024), que a define como a produção, circulação e uso de conteúdos total ou parcialmente falsos são capazes de comprometer a tomada de

decisões. O autor ressalta quatro paradigmas para compreender suas dinâmicas: funcionalista, interpretativo, humanista radical e estruturalista radical. No contexto das fake news, Araújo (2024) ressalta que restringir apenas ao conceito de ‘notícias falsas’ é limitador, uma vez que o termo abrange práticas comunicacionais, intencionais ou não, que se conectam a distintos contextos sociais, políticos e culturais. Nesse sentido, um dos principais desafios enfrentados por quem busca combater seus efeitos nocivos está em identificar suas causas e os fatores que sustentam sua presença nos ambientes informacionais (Araújo, 2024).

Por fim, para esta discussão, é fundamental destacar a definição de conceitos que, embora semelhantes, apresentam distinções: circulação e compartilhamento. Enquanto a circulação está relacionada à disseminação da informação em diferentes espaços e contextos, em muitos casos marcada por uma circulação ampla e de caráter generalizado, o compartilhamento corresponde a uma ação intencional do sujeito, envolvendo escolhas, intenções e propósitos.

3 PERCURSO METODOLÓGICO

Esta pesquisa caracteriza-se como qualitativa, de natureza exploratória e descritiva, voltada à análise das práticas informacionais desenvolvidas por sujeitos atuantes em contexto de crise climática, com foco na circulação de informações em um grupo de WhatsApp criado para fins de mobilização solidária. A escolha metodológica fundamenta-se na necessidade de compreender os sentidos atribuídos pelos participantes às informações compartilhadas em meio a um cenário de emergência, marcado por incertezas, urgência e intensificação comunicacional.

Como técnica metodológica, foi adotada a observação na web. Essa abordagem permitiu a observação direta das interações informacionais ocorridas no grupo de WhatsApp intitulado “Voluntários Pet – Todo Mundo Fala”, criado espontaneamente no início de maio de 2024, durante a enchente

que afetou diversos municípios do Rio Grande do Sul. O grupo contou com ampla adesão da comunidade, especialmente de voluntários e protetores independentes, e constituiu um espaço ativo para a articulação de resgates, acolhimento de animais, compartilhamento de doações e orientações diversas.

A coleta de dados foi realizada entre os dias 7 e 24 de maio de 2024, período em que o grupo esteve intensamente ativo, acompanhando o auge da crise climática e os desdobramentos iniciais das ações de socorro. O corpus empírico é composto por 19 capturas de tela (prints), que registram 72 mensagens enviadas no grupo por 47 participantes. A seleção foi orientada por critérios de representatividade, diversidade de interlocuções e ocorrência de episódios relacionados à propagação de informações falsas, boatos, alertas não confirmados ou tentativas de checagem coletiva. Não foram consideradas mensagens sem relação com os objetivos da pesquisa e interações com contexto incompreensível devido ao volume de mensagens simultâneas. A privacidade dos participantes foi preservada por meio da anonimização dos nomes e contatos. Além disso, Informações identificáveis de abrigos e endereços foram omitidas das mensagens apresentadas no artigo.

Os dados foram tratados com o intuito de identificar categorias temáticas emergentes nas interações observadas. Assim, foi possível interpretar as mensagens em seus contextos de emissão, reconhecendo os sentidos atribuídos pelos sujeitos às informações compartilhadas, bem como as dinâmicas de verificação, tensionamento e confiança informacional manifestada ao longo do período analisado. As categorias iniciais de análise foram elaboradas a partir do contato com o material empírico e posteriormente organizadas com base no referencial teórico da pesquisa.

A fundamentação teórica, por sua vez, foi construída com base em literatura científica previamente selecionada, considerando autores e estudos que discutem práticas informacionais, dinâmicas sociotécnicas do WhatsApp e os impactos da desinformação em contextos de crise. A seleção dos referenciais seguiu critérios de afinidade temática com o objeto investigado e de relevância nas discussões contemporâneas da Ciência da Informação.

4 RESULTADOS E DISCUSSÃO

As práticas informacionais relacionadas a eventos climáticos e crises sanitárias são pautadas pela urgência dos usuários em atender suas necessidades de informação, que são diretamente afetadas por esses momentos de incerteza (Corradi, 2024; Pereira; Coutinho, 2024; Soares *et al.*, 2021). Contudo, essa urgência altera o comportamento informacional das pessoas, que passam a buscar e compartilhar informações de maneira mais rápida e descriteriosa (Brasileiro, 2017; Pereira; Coutinho, 2024; Soares *et al.*, 2021), tornando o ambiente digital propício para a disseminação de desinformação e fake news.

Isso ocasiona impactos reais e prejudiciais, agravando as dificuldades vivenciadas pelas comunidades afetadas. Portanto, compreender essas dinâmicas informacionais é essencial para minimizar os riscos da desinformação associados ao compartilhamento de fake news. Dessa maneira, fortalece as redes de solidariedade na plataforma WhatsApp, visto que, essa é muito utilizada (Brasileiro, 2017), especialmente em momentos de crise como uma estratégia de comunicação pelos voluntários.

Desde uma perspectiva humanista, os fenômenos da desinformação são compreendidos a partir de um enquadramento entre condições de alienação e de emancipação. Assim, os sujeitos, em suas ações cotidianas, podem ter mais ou menos condições de se posicionarem criticamente em relação aos conteúdos informativos com os quais têm contato e dos quais se apropriam e, nesse processo, identificar intencionalidades por detrás dos conteúdos humanistas (Araújo, 2024, p. 42).

Durante a enchente, o WhatsApp assumiu um papel central como ferramenta de articulação entre voluntários, sendo utilizado não apenas para coordenar ações, mas também para checar, corrigir ou até desmentir informações em tempo real. Porém, a sobrecarga de informações intensifica a incerteza do sujeito, que encontra dificuldades para acompanhar o intenso fluxo informacional, resultando em insegurança e comprometendo o processo

de tomada de decisões (Brasileiro, 2017). Como visto nos estudos (Coutinho, 2024; Soares *et al.*, 2021), o fenômeno se repete: o WhatsApp, enquanto ambiente de solidariedade e mobilização, também abriga e propaga desinformação, cujos efeitos podem comprometer não apenas a qualidade das ações de voluntários, mas a própria segurança dos envolvidos.

Esse cenário de tensão e desconfiança é refletido em diversas mensagens trocadas no grupo de WhatsApp “Voluntários Pet – Todo mundo fala”, entre as quais se destacam aquelas enviadas em razão da preocupação com o Cavalo Caramelo. O animal permaneceu ilhado sobre o telhado de uma residência por quatro dias aguardando seu resgate. Sua espera comoveu o país e tornou-se um dos eventos mais marcantes da tragédia gaúcha (Rodrigues; Pillar; Borges, 2024). Além de gerar questionamentos sobre a veracidade das informações que circulavam, havia incertezas quanto à realização do resgate e ao estado do cavalo:

Sujeito 1 — Eu queria saber do cavalo que estão postando no telhado.

Sujeito 2 — Foi resgatado.

Sujeito 1 — Não é fake? Estou desesperada.

Sujeito 2 — Fizeram essa publicação. Difícil saber se é fake ou verdade.

Esse diálogo evidencia o impacto psicológico da desinformação sobre os voluntários. Além disso, ressalta a urgência de se estabelecerem estratégias de verificação, confiabilidade e cuidado com os fluxos informacionais nesses ambientes digitais. Já que muitos indivíduos que compartilharam fake news não tiveram a intenção de prejudicar alguém, ainda assim, ao não checar a veracidade das informações contribuíram, mesmo que involuntariamente, para a disseminação de conteúdos enganosos.

A força das fake news reside na incapacidade (ou desinteresse, como será apontado a seguir) das pessoas em diferenciar um tipo de outro, atribuindo o mesmo grau de confiabilidade a conteúdos distintos apenas pela aparência do conteúdo informacional (Araújo, 2024, p. 39).

Por outro lado, houve também casos em que determinadas mensagens falsas foram compartilhadas com o intuito de descredibilizar a reputação de abrigos e pessoas que queriam ajudar. Esse fenômeno da desinformação possui uma perspectiva estrutural, como aponta Araújo (2024, p. 44), pois “[..] tem como ponto de partida o fato que a desinformação não é um fenômeno casual, um acidente, mas sim um processo intencional”, dificultando ainda mais os esforços coletivos em um cenário já marcado pelo caos e pela urgência:

Sujeito 3 — Gente, ontem fiquei sabendo por outro grupo que o abrigo... meio que ‘jogou’ os animais na rua de novo, levaram para debaixo de um viaduto onde tem chegado animais resgatados lá... Alguém sabe se isso é verídico?

Logo, a informação foi desmentida por outros participantes do grupo, reforçando a necessidade de cautela no compartilhamento de conteúdos. No entanto, muitos abrigos tiveram sua reputação e trabalho prejudicados. Nesses casos, além de toda a preocupação com os animais resgatados e em situação de risco, ainda precisavam desmentir e monitorar informações que estavam circulando:

Sujeito 4 — Pessoal essa informação não procede! Nosso abrigo... está a todo vapor salvando vidas! Não caiam em Fake News!

Essas mensagens revelam não apenas os riscos da desinformação em contextos de crise, mas também a importância do papel ativo dos próprios usuários na checagem e correção de informações dentro dos grupos. Em situações emergenciais, a circulação de informações não verificadas pode comprometer ações de ajuda, gerar pânico e colocar em perigo tanto pessoas quanto animais.

No contexto da enchente, esses riscos se intensificaram ainda mais, além da urgência das ações humanitárias e de resgate, os voluntários ainda precisavam lidar com um problema adicional: golpes e ações criminosas. Como demonstrado nas diferentes mensagens compartilhadas no grupo, as incertezas sobre a veracidade dos pedidos de ajuda, bem como alertas sobre a circulação de pedidos falsos, faziam com que os participantes se questionassem constantemente:

Sujeito 5 — Também gente, com tantas fakes por aí, não sei. É que a gente se comove... e se for verdade.

Sujeito 6 — Isso é fake... essa foto é no Mathias velho...

Sujeito 7 — Vi em algum grupo que não era real isso. Confirmem antes de ir ajudar.

Surgiram relatos no grupo do WhatsApp de tentativas de assalto durante missões de resgate de animais, o que dificultava ainda mais o trabalho voluntário e ameaçava vidas. Como garantir que uma solicitação enviada realmente se referia a um animal em perigo? A ausência de confirmação visual ou de contato confiável criava um ambiente de desconfiança, conforme evidencia o diálogo a seguir:

Sujeito 8 — Alguém sabe se esse abrigo é real? Precisamos saber se é fake ou não. Pois tem um pessoal falando ser e umas pessoas falando que não. Alguém pode me ajudar?

Sujeito 9 — Pois é, falaram que chegava e assaltavam... era bom ter um contato.

Sujeito 8 — Mas então é um endereço fake mesmo?

Sujeito 9 — Não tenho certeza, me passaram que era fake.

Sujeito 10 — Esses endereços são pontos de resgates.

Sujeito 8 — Então não é fake?

Sujeito 10 — Não é fake. Eu sou do Sarandi. Conheço bem aquelas bandas o endereço... fica lá.

Tal circunstância demonstra como diante de uma crise os canais de solidariedade podem ser influenciados por medos legítimos. A dúvida sobre a autenticidade de uma localização ou de uma denúncia acabava atrasando resgates ou impedindo que fossem realizados, ao mesmo tempo em que o compartilhamento de informações falsas se tornava um risco concreto. Por conta disso, as mensagens eram frequentemente acompanhadas de pedidos de confirmação, demonstrando uma tentativa dos usuários de construir critérios próprios de verificação:

Sujeito 11 — Pessoal, quem está falando que vai ter ciclone no Rio Grande do Sul...Qual é a fonte? De que lugar tiraram essa informação?

Sujeito 12 — Pessoal verifiquem essas informações por favor, início da semana já rolou em outros grupos e era fake.

Sujeito 13 — Recebi info q os cachorros resgatados em alvorada tão com falta de ração. Como podemos levantar uma info mais correta?

Apesar disso, a verificação não era o único desafio enfrentado no Whatsapp, visto que muitas informações eram compartilhadas simultaneamente. Consequentemente, ocasionou conversas distintas ao mesmo tempo dentro do grupo, dificultando a compreensão completa das mensagens e facilitando a circulação de informações pela metade. Além disso, as condições se alteravam rapidamente com as mudanças climáticas. À medida que o nível da água subia, mais cães e gatos precisavam ser salvos. Entretanto, mesmo em abrigos já lotados, ainda havia informações sobre vagas disponíveis sendo compartilhadas. No entendimento de Araújo (2024), a desinformação é favorecida pela rapidez com que as informações circulam e pela constante necessidade de atualização. Logo, a defasagem do

conhecimento ocorre em questão de minutos ou segundos, diante de fatos que podem acontecer em um certo local.

Sob essa perspectiva, diante do caos e circulação de informações imprecisas, alguns usuários tiveram como estratégia incluir nas mensagens compartilhadas, o horário de envio e o número de contato do autor da informação. A intenção era tornar as mensagens mais rastreáveis e consequentemente mais confiáveis, permitindo a verificação rápida da fonte. Porém, o alto volume de mensagens, junto à falta de cultura de verificação e à informalidade nas trocas de informações, fez com que a prática fosse rapidamente abandonada. Por conta disso, a estratégia perdeu força e não conseguiu produzir o efeito esperado de organizar o fluxo informacional e reduzir a propagação de conteúdos imprecisos.

5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

A partir da análise das práticas informacionais no grupo de WhatsApp “Voluntários Pet – Todo Mundo Fala”, durante a enchente que assolou o Rio Grande do Sul em 2024, este estudo evidenciou a complexidade dos fluxos informacionais em contextos de crise. O ambiente digital analisado operou simultaneamente como espaço de articulação solidária e como terreno fértil para a circulação e compartilhamento de informações imprecisas, desatualizadas ou falsas. A pesquisa confirma, assim, os achados de autores como Araújo (2013), Ayres (2001), Brasileiro (2017) e Pereira e Coutinho (2022), ao demonstrar que os sujeitos informacionais atuam de forma ativa e situada, porém muitas vezes imersos em dinâmicas informacionais frágeis.

Os resultados indicam que, embora a motivação dos voluntários tenha sido marcada pela solidariedade, a ausência de mediação sistemática e a curadoria da informação contribuíram para a propagação de conteúdos equivocados. Ao mesmo tempo, emergiram estratégias espontâneas de organização, como o uso de checagens entre pares e alertas de atenção, demonstrando uma tentativa de construir critérios internos de confiabilidade,

ainda que de forma não sistematizada. Esses movimentos revelam a resiliência informacional do grupo e o papel central dos sujeitos no enfrentamento das incertezas.

A análise reforça a importância de compreender o WhatsApp não apenas como um canal de comunicação, mas como um espaço informacional onde se constroem sentidos, se disputam verdades e se organizam ações. Em contextos de crise, esse papel é intensificado, exigindo maior preparo dos usuários e o desenvolvimento de competências críticas em informação que permitam lidar com o volume, a urgência e a qualidade das informações.

Nesse cenário, torna-se evidente o papel estratégico das bibliotecas e de seus profissionais como agentes promotores da análise crítica da informação. As bibliotecas, enquanto ambientes que geram confiança, têm potencial para atuar na formação de sujeitos informacionais capazes de avaliar, interpretar e agir com base em informações qualificadas. Seus profissionais, munidos de competência técnica e compromisso social, podem desenvolver ações educativas voltadas à promoção das competências críticas em informação, especialmente em comunidades vulneráveis a processos de desinformação.

Também se destaca a relevância das formações continuadas promovidas por entidades representativas da Biblioteconomia, como a Associação Riograndense de Bibliotecários (ARB), no contexto estadual, e a Federação Brasileira de Associações de Bibliotecários, Cientistas da Informação e Instituições (FEBAB), em nível nacional. Tais organizações desempenham papel fundamental ao oferecer formações, eventos e publicações que qualificam a atuação bibliotecária frente aos desafios informacionais contemporâneos, especialmente em tempos de crise e emergência social. O fortalecimento dessas ações formativas contribui para ampliar o impacto social da profissão e para preparar bibliotecários e bibliotecárias mais críticos no trabalho com a informação em múltiplos contextos.

Conclui-se, portanto, que as práticas informacionais analisadas não devem ser compreendidas de forma dicotômica – entre solidariedade e desinformação –, mas sim como fenômenos entrelaçados e indissociáveis no uso social das tecnologias digitais. Além disso, bibliotecas, profissionais da informação e associações representativas da área têm relevância notória na construção de ecossistemas informacionais mais éticos, críticos e resilientes.

Por fim, a tensão entre colaboração e ruído informacional revela desafios importantes para a Ciência da Informação, sobretudo sob o paradigma social, e convida à ampliação dos estudos sobre sujeitos, redes e mediações em tempos de crise. Questões como o impacto da desinformação nas buscas por abrigos e nos processos de resgates constituem aspectos que ainda demandam investigação.

REFERÊNCIAS

ARAÚJO, Carlos Alberto Ávila. Dinâmicas da Desinformação. **Páginas a&b: arquivos e bibliotecas**, [S. l.], p. 31-52, 2024. Disponível em: <https://ojs.letras.up.pt/index.php/paginasaeb/article/view/14005>. Acesso em: 3 maio 2025.

ARAÚJO, Carlos Alberto Ávila de. O sujeito informacional no cruzamento da Ciência da Informação com as Ciências Sociais. *In*: ENCONTRO NACIONAL DE PESQUISA EM CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO, 14, 2013, Florianópolis. **Anais eletrônicos [...]**, Santa Catarina: ANCIB, 2013. Disponível em: <http://enancib.ibict.br/index.php/enancib/xivenancib/paper/viewFile/4181/3304>. Acesso em: 15 ago. 2024.

ARAUJO, Eliany Alvarenga de. Informação, sociedade e cidadania: práticas informacionais de Organizações Não-Governamentais (ONGs) brasileiras. **Informação & Informação**, [S. l.], v. 6, n. 1, p. 31-54, 2001. Disponível em: <https://ojs.uel.br/revistas/uel/index.php/informacao/article/view/1683>. Acesso em: 13 ago. 2024.

AYRES, Bruno Ricardo Costa. Os centros de voluntários brasileiros vistos como uma rede organizacional baseada no fluxo da informação. **Revista de Ciência da Informação**, Rio de Janeiro, 2, n. 1, fev. 2001.

BRASILEIRO, Felipe Sá. **Resiliência informacional**: modelo baseado em práticas informacionais colaborativas em redes sociais virtuais. 2017. Tese

(Doutorado em Ciência da Informação) - Universidade Federal da Paraíba, João Pessoa, 2017. Disponível em:

https://repositorio.ufpb.br/jspui/handle/tede/9710?&locale=pt_BR. Acesso em: 08 set. 2026.

CAPURRO, Rafael. Epistemologia e Ciência da informação. *In*: V ENCONTRO NACIONAL DE PESQUISA EM CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO, 5, 2003, Belo Horizonte. **Anais [...]**. Belo Horizonte: Escola de Ciência da Informação da UFMG, 2003.

CORRADI, Rodrigo. Emergência climática e cidades: o caso das cidades do Rio Grande do Sul face à enchente de 2024. **Diálogos Socioambientais**, [S. l.], v. 7, n. 19, p. 18–25, 2024. Disponível em:

<https://periodicos.ufabc.edu.br/index.php/dialogossocioambientais/article/view/1066>. Acesso em: 3 maio. 2025.

CUNHA, Murilo Bastos da; AMARAL, Sueli Angelica do; DANTAS, Edmundo Brandão. **Manual de estudo de usuários da informação**. São Paulo: Atlas, 2015.

DUARTE, Adriana Bogliolo Sirihal; ARAÚJO, Carlos Alberto Ávila; PAULA, Claudio Paixão Anastacio de. Práticas Informacionais: desafios teóricos e empíricos de pesquisa. **Informação em Pauta**, [S. l.], p. 111–135, 2017. Disponível em:

<https://periodicos.ufc.br/informacaoempauta/article/view/20650>. Acesso em: 13 ago. 2024.

LIMA, Aline Poggi Lins; FREIRE, Isa Maria. As mídias sociais de olho na CI na perspectiva da disseminação da informação. **Revista eletrônica de Biblioteconomia e Ciência da informação**, Florianópolis, v. 19, n. 39, p. 113–132, 2014. Disponível em:

<https://periodicos.ufsc.br/index.php/eb/article/view/1518-2924.2014v19n39p113>. Acesso em: 13 ago. 2024.

MELO, Daniella Alves; ROCHA, Paullini Mariele da Silva; ALVES, Edvaldo Carvalho; BRASILEIRO, Fellipe Sá. As práticas informacionais e os estudos contemporâneos sobre competência em informação. **Revista ACB**, Florianópolis, v. 26, n. 1, p. 1–19, 2021. Disponível em:

<https://revista.acbsc.org.br/racb/article/view/1755>. Acesso em: 12 ago. 2024.

PEREIRA, Gustavo Teixeira de Faria; COUTINHO, Iluska Maria da Silva.

Whatsapp, Desinformação e Infodemia: O “Inimigo” criptografado. **Liinc em Revista**, [S. l.], v. 18, n. 1, p. 1–22, 2022. Disponível em:

<https://revista.ibict.br/liinc/article/view/5916>. Acesso em: 12 ago. 2024.

RODRIGUES, Nina Trícia Disconzi; PILLAR, Mariana Monteiro; BORGES, Andressa Farias. A Tragédia no Rio Grande do Sul e as Vítimas Invisíveis.



Revista Contemporânea, [S. l.], v. 4, n. 8, p. 1-23, 2024. Disponível em:
<https://ojs.revistacontemporanea.com/ojs/index.php/home/article/view/547>.
Acesso em: 20 jul. 2026.

SOARES, Felipe Bonow; RECUERO, Raquel; VOLCAN, Taiane; FAGUNDES, Giane; SODRÉ, Giéle. Desinformação sobre o Covid-19 no Whatsapp: a pandemia enquadrada como debate político. **Ciência da Informação em Revista**, [S. l.], v. 8, n. 1, p. 74-94, 2021. Disponível em:
<https://periodicos.ufal.br/cir/article/view/11246>. Acesso em: 13 ago. 2024.

NOTAS

Camilla Moschen Figueiredo

Universidade Federal do Rio Grande do Sul (UFRGS)

Minicurrículo: Graduanda em Biblioteconomia pela Universidade Federal do Rio Grande do Sul (UFRGS). Participou de projetos que integram tecnologia, redes sociais e políticas públicas.

ORCID: 0009-0000-1489-076X

Lattes:

Email: camillamoschen@gmail.com

Priscila Machado Borges Sena

Instituto Brasileiro de Informação em Ciência e Tecnologia (IBICT)

Minicurrículo: Doutora (2020) e Mestra (2014) em Ciência Informação pela Universidade Federal de Santa Catarina (PGCIN/UFSC). Graduada em Biblioteconomia (2009) pela Universidade Federal de Mato Grosso/Rondonópolis (UFMT). É Pesquisadora do Instituto Brasileiro de Informação em Ciência e Tecnologia (Ibict); Professora Permanente no Programa de Pós-Graduação em Ciência da Informação (PPGCI/Ibict); Professora colaboradora no Programa de Pós-Graduação em Gestão da Informação da Universidade do Estado de Santa Catarina (PPGInfo/UDESC); Coordenadora Nacional (Ibict) da Rede Brasileira de Repositórios Digitais (RBRD) e; Diretora Regional Sul (Gestão 2023-2026) da Federação Brasileira de Associações de Bibliotecários, Cientistas de Informação e Instituições (FEBAB).

ORCID: 0000-0002-5612-4315

Lattes: 0155235005204514

Email: priscilasena.pesquisa@gmail.com

Rodrigo Silva Caxias de Sousa

Universidade Federal do Rio Grande do Sul (UFRGS)

Minicurrículo: Coordenador da Linha 2 (Informação e Sociedade) e Professor Permanente do Programa de Pós-Graduação em Ciência da Informação (PPGCIN/UFRGS). Professor Associado III do Departamento de Ciências da Informação da Universidade Federal do Rio Grande do Sul (UFRGS). Bacharel em Biblioteconomia pela Universidade Federal do Rio Grande do Sul. (2000). Mestre em Educação pela Universidade de Passo Fundo (2003). Doutor em



Comunicação e Informação pela Universidade Federal do Rio Grande do Sul (2011).

ORCID: 0000-0001-6872-4054

Lattes: 0569672544113959

Email: rodrigo.caxias@ufrgs.br

TAXONOMIA CREDIT:

Conceituação: Camilla Moschen Figueiredo; **Metodologia:** Rodrigo Silva Caxias de Sousa; **Supervisão:** Priscila Machado Borges Sena; **Redação do artigo:** Camilla Moschen Figueiredo, Priscila Machado Borges Sena; **Revisão e edição:** Priscila Machado Borges Sena, Rodrigo Silva Caxias de Sousa

LICENÇA DE USO

CC BY-NC-ND.

ENTIDADE EDITORA

Associação Catarinense de Bibliotecários.

HISTÓRICO

Recebido em: 09-09-2025 - Aprovado em: 28-07-2026

