
Desinformação e Desafios na Busca por Informações em Situações de Emergência

Disinformation and Challenges in Information Seeking in Emergency Situations

Vitória Corrêa Lopes Wohlgemuth (1), Ivette Kafure Muñoz (2)

(1) Universidade de Brasília, Brasil, vitoriawclw@gmail.com.

(2) ivettek@unb.br



Resumo

Situações de emergência exigem respostas rápidas e baseadas em informações confiáveis, mas o processo de busca pode ser comprometido pela sobrecarga informacional e pela disseminação de notícias falsas. Este estudo tem como objetivo compreender como a desinformação interfere no percurso de busca da informação em contextos de situações de emergência, tomando como exemplo as enchentes ocorridas no Rio Grande do Sul, em 2024. Adota-se uma abordagem qualitativa, que combina revisão de literatura sobre comportamento informacional e desinformação, a fim de mapear o caminho percorrido pelos usuários nas etapas do modelo de busca da informação de David Ellis (1989). A desinformação impacta diferentes fases do processo informacional, dificultando a identificação, avaliação e seleção de fontes confiáveis, aumentando a incerteza, a sobrecarga cognitiva e a desconfiança em canais institucionais, além de comprometer a tomada de decisão. Observa-se que, diante da circulação de conteúdos enganosos, as vítimas percorrem caminhos próprios de busca, recorrendo a redes interpessoais e a estratégias de verificação baseadas em experiências prévias ou na credibilidade percebida de determinados emissores. Esse cenário evidencia a fragilidade dos fluxos informacionais em contextos críticos e reforça a necessidade de estratégias de comunicação mais integradas, transparentes e adaptadas às dinâmicas reais de busca e uso da informação em momentos de crise.

Palavras-chave: Comportamento informacional; Desinformação; Modelo de busca da informação; Situações emergenciais.

Abstract

Emergency situations require rapid responses based on reliable information, but the search process can be compromised by information overload and the spread of false news. This study aims to understand how misinformation interferes with the information-seeking path in emergency contexts, taking the floods that occurred in Rio Grande do Sul in 2024 as an example. A qualitative approach is adopted, combining a literature review on information behavior and misinformation, to map the path followed by users across the stages of David Ellis's (1989) information-seeking model. Misinformation affects different phases of the information process, making it difficult to identify, evaluate, and select reliable sources, increasing uncertainty, cognitive overload, and distrust in institutional channels, and compromising decision-making. It is observed that, faced with misleading content, victims follow their own search paths, relying on interpersonal networks and verification strategies based on prior experience or the perceived credibility of specific sources. This scenario highlights the fragility of information flowing in critical contexts and reinforces the need for more integrated, transparent communication strategies adapted to the actual dynamics of information seeking and use during crises.

Keywords: Information behavior; Disinformation; Information-seeking model; Emergency situations.

1 Introdução

Em situações de emergência, a informação desempenha papel central na tomada de decisões, influenciando diretamente a segurança e as ações de indivíduos, instituições e órgãos do governo. Nesse contexto, a comunicação conecta usuários e fontes, permitindo a transmissão, o compartilhamento e a criação de novos conteúdos (Maffesoli, 2008). A busca por dados confiáveis, no entanto, enfrenta desafios como sobrecarga informacional e disseminação de desinformação. Segundo Ellis, Cox e Hall (1993), a busca por informação é um processo composto por diferentes comportamentos que os usuários adotam para localizar e utilizar dados conforme suas necessidades e o contexto em que estão inseridos.

Essa dinâmica torna-se ainda mais relevante quando decisões precisam ser tomadas com base em informações rápidas e precisas, das quais dependem tanto a compreensão do cenário quanto a coordenação de ações que minimizem os impactos (Organização Pan-Americana da Saúde, 2009). Contudo, o crescimento acelerado do volume informacional e a velocidade com que os conteúdos circulam nas mídias impõem novos desafios, dificultando o acesso a informações confiáveis justamente quando elas são mais necessárias.

Além disso, a dinâmica informacional em contextos digitais é intensificada pelos algoritmos, que filtram, ordenam e priorizam conteúdos conforme padrões de atenção e

engajamento, reforçando bolhas informacionais e polarizando percepções da realidade (Bachur, 2021). A credibilidade da mídia tradicional tem sido abalada pela ascensão dos meios digitais, que possibilitam a produção, circulação e replicação quase ilimitada de conteúdos por indivíduos e grupos diversos.

O resultado é um cenário de desordem informacional, marcado pela presença de ruído, redundância e excesso de dados, que desafia os usuários a identificar informações confiáveis (Wardle; Derakhshan, 2017). Em situações de emergência, esse quadro se torna ainda mais crítico, pois vítimas e autoridades dependem de informações precisas para compreender o contexto, avaliar riscos e coordenar respostas (Organização Pan-Americana da Saúde, 2009). A busca por informação é profundamente moldada por esses fatores e tende a se intensificar diante da urgência e da incerteza que caracterizam momentos de crise.

Ademais, ela é influenciada por obstáculos, como a dispersão e a fragmentação dos dados disponíveis (Ellis, 1989), o que torna o processo mais desafiador. A desinformação, ao se infiltrar nesse cenário de desordem, opera como um mecanismo que reconfigura o próprio processo informacional: redefine as perguntas, altera os critérios de busca e compromete a avaliação crítica das fontes (Gramacho, 2025). Ela pode ser compreendida, então, não apenas como o compartilhamento de informações falsas, mas como parte de um ecossistema comunicacional estruturado por lógicas econômicas, políticas e tecnológicas que moldam a circulação da informação.

Essa compreensão amplia o fenômeno para além do erro factual, evidenciando como disputas simbólicas e cognitivas constroem sentidos de verdade e credibilidade no espaço público digital (Wardle; Derakhshan, 2017). Bucci (2022) afirma que, se a informação contribui para tecer laços de confiança na esfera pública, a desinformação os dissolve, esgarçando e desagregando esse espaço comum de circulação de sentidos. Tal distorção tem implicações em cenários de crise, pois a necessidade de rapidez na decisão reduz o tempo de checagem e amplia a chance de que informações falsas se consolidem como verdadeiras.

Um exemplo recente desse fenômeno ocorreu durante as fortes chuvas e inundações que atingiram o estado do Rio Grande do Sul, em maio de 2024. Ao longo das enchentes, circularam notícias falsas, mensagens enganosas e vídeos manipulados, ampliando a confusão informacional

e comprometendo a resposta tanto da população quanto das autoridades (G1 RS; RBS TV, 2024a; O Globo, 2024). A propagação de *fake news* gerou desconfiança e atrasos nas ações de apoio, em um cenário em que mais de 1,4 milhão de pessoas, o equivalente a dois terços da população do estado, tinha sido afetado até o dia 8 de maio de 2024 (G1 RS; RBS TV, 2024a).

Diante da intensificação de eventos extremos e o aumento da desinformação em situações de emergência, tem-se a relevância de compreender como os usuários buscam, interpretam e utilizam informações nesses momentos. Assim, ao relacionar o modelo de busca informacional de David Ellis (1989) com estudos recentes sobre desinformação e emergências, este trabalho propõe uma análise que contribui para o campo da Ciência da Informação, ao discutir práticas informacionais em cenários críticos e apontar caminhos para fortalecer a circulação de informações confiáveis. Nesse sentido, o objetivo deste estudo é compreender como a desinformação interfere no percurso de busca da informação em contextos de emergência, tomando como exemplo as enchentes ocorridas no Rio Grande do Sul em 2024.

Para alcançar esse objetivo, adota-se uma abordagem qualitativa, fundamentada em revisão bibliográfica sobre comportamento informacional, desinformação e modelos de busca, com ênfase no modelo de comportamento de busca da informação de David Ellis (1989). A metodologia inclui o mapeamento das etapas do modelo a partir da construção de um usuário idealizado, representando um indivíduo comum inserido em um cenário de emergência, como estratégia para mapear motivações, barreiras, emoções e rotinas informacionais típicas de situações de crise. A análise toma como corpus dez reportagens jornalísticas e a partir dessas, foram identificadas quatro checagens oficiais do Governo do Estado do Rio Grande do Sul, selecionadas conforme critérios de relevância, recorrência e centralidade temática, todas referentes à desinformação sobre doações durante as enchentes de maio de 2024.

A partir das escolhas teóricas e metodológicas, o artigo organiza-se discutindo o comportamento informacional em situações de emergência, os desafios impostos pela desinformação e o modelo de Ellis (1989) como referência analítica. Na sequência, apresentam-se os procedimentos metodológicos e desenvolve-se a análise das etapas do modelo à luz do corpus selecionado. Por fim, retomam-se os principais achados e discutem-se suas implicações para o fortalecimento de ambientes informacionais mais confiáveis.

2 O processo de busca por informações

Shannon e Weaver (1949) definem informação como aquilo que recebemos quando o que conhecemos se modifica, enquanto Mikhailov (1983) a considera o resultado das atividades sociais de produção de conhecimento, destacando seu caráter transformador da realidade e sua relação com fenômenos e regularidades sociais. Essa perspectiva aborda que a informação não é apenas conteúdo, mas também contexto e sequência de eventos, elementos centrais na sua transmissão. A mediação entre emissor, canal e receptor tornou-se mais complexa no ambiente digital, em que filtros algorítmicos e dinâmicas de engajamento influenciam o que se torna visível ou confiável. Assim, a relevância não depende apenas da qualidade da informação, mas também de mecanismos tecnológicos que priorizam determinados conteúdos.

Compreender como os usuários interagem com a informação envolve analisar necessidades, motivações e contextos que orientam a busca e o uso dos conteúdos (Araújo, 2010; Saracevic, 1995). Os estudos de usuários deslocam o foco do documento para o sujeito, enfatizando como os indivíduos interpretam e atribuem sentido às informações. Por sua vez, o comportamento informacional, segundo Wilson (1996), refere-se ao conjunto de ações e atitudes adotadas pelos indivíduos ao reconhecer uma necessidade de informação, englobando a busca, o uso e a comunicação dessa informação.

Não obstante, na contemporaneidade, a estrutura comunicativa é atravessada por fluxos de desinformação que alteram o modo como a informação circula e é interpretada. Isso se dá porque o excesso de dados, as estratégias de personalização e os mecanismos de visibilidade moldam a forma como os indivíduos interagem com a informação e constroem confiança em relação às fontes (Gramacho, 2025). Assim, compreender o comportamento informacional contemporâneo implica reconhecer que os sujeitos operam em um contexto de desordem informacional, em que a sobreposição de conteúdos e a fragmentação das mensagens desafiam as noções tradicionais de relevância e credibilidade (Wardle; Derakhshan, 2017).

Enquanto os estudos de usuários constituem um campo teórico mais amplo, voltado à compreensão da relação entre indivíduos e sistemas informacionais, o comportamento informacional concentra-se nas práticas específicas que compõem esse processo, permitindo

observar como as necessidades surgem e como as decisões são tomadas em contextos concretos (Wardle; Derakhshan, 2017). Essa perspectiva amplia o entendimento sobre a gestão da informação, ao considerar fatores que influenciam a identificação de necessidades, a organização dos fluxos comunicacionais e o controle de ruídos na disseminação do conhecimento. Em cenários de desinformação sistêmica, essa interação assume caráter estratégico, já que a troca entre pares e o diálogo interinstitucional funcionam como mecanismos de validação e reconstrução da confiança pública (Lewandowsky; Ecker; Cook, 2017).

Enquanto compreender a interação entre indivíduos e informação é essencial para gerir fluxos comunicacionais e reduzir a desinformação (Wardle; Derakhshan, 2017; Lewandowsky; Ecker; Cook, 2017), entender os usuários oferece ferramentas práticas para investigar essas dinâmicas. Tais estudos utilizam métodos e técnicas diversos para analisar como as pessoas interagem com a informação, revelando como ela molda o conhecimento humano e como necessidades, desejos e contextos individuais influenciam o comportamento do usuário em diferentes momentos (Cunha; Amaral; Dantas, 2015; Araújo, 2010). As motivações que levam à busca por informação são variadas, incluindo a satisfação de curiosidade, a resolução de problemas, a tomada de decisões, a aquisição de novos conhecimentos ou o desejo de reduzir lacunas de conhecimento (Le Coadic, 1994; Figueiredo, 1994; Choo, 2003).

Diversos modelos teóricos contribuem para compreender o comportamento informacional. O Modelo de Necessidades Informacionais, de Wilson (1981; 1996), destaca como as necessidades surgem de contextos pessoais e sociais; o *Sense-Making*, de Dervin (1983), que enfatiza a construção de sentido diante de lacunas cognitivas; o *Information Search Process* (ISP), de Kuhlthau (1991), o qual descreve as dimensões emocionais e cognitivas da busca; e o Modelo Não Linear de Busca, de Foster (2005), que ressalta movimentos iterativos e não sequenciais. Entre esses referenciais, o Modelo de Comportamento de Busca de Informação, de Ellis (1989), se destaca por detalhar atividades recorrentes da busca e por permitir mapear, de forma flexível, como os usuários identificam, selecionam e utilizam informações.

Entre esses referenciais, o modelo proposto por David Ellis (1989) se destaca por descrever de forma detalhada as etapas e padrões desse processo informacional. Segundo o autor, a busca por informação ocorre de maneira não linear e dinâmica, envolvendo atividades como iniciar,

encadear, buscar, diferenciar, monitorar e extrair. Essa estrutura oferece um referencial concreto para estudos de usuários, permitindo mapear trajetórias de busca, analisar desafios e identificar como diferentes fatores, incluindo desinformação, contexto social e limitações individuais, influenciam cada etapa do comportamento informacional.

Passando pelas etapas do modelo, a Iniciação corresponde ao reconhecimento pelo usuário de uma lacuna de conhecimento e à exploração inicial do tema. A Navegação caracteriza-se por uma busca mais ampla e menos direcionada, permitindo a ele descobrir novas perspectivas e fontes. Na Diferenciação, o usuário avalia criticamente as informações coletadas, comparando fontes e aplicando critérios de relevância, como qualidade, atualidade e autoria (Crespo, 2005). O Monitoramento envolve atenção contínua a novas informações sobre o tema, enquanto a Extração consiste na utilização direta do conteúdo considerado relevante (Ellis, 1989).

No contexto digital, essas etapas ocorrem de forma menos linear e mais fragmentada, sobrepostas pelo fluxo constante de dados, algoritmos e preferências individuais. Isso porque além de consumidores, os usuários atuam como produtores e mediadores, moldando os conteúdos que circulam de acordo com suas experiências, interesses e contextos culturais (Bates, 1989). Assim, a busca por informação se configura como uma prática interativa e reflexiva, que exige análise crítica e construção ativa de sentido (Zakiri, 2020).

A partir dos comportamentos de busca descritos por Ellis, o usuário pode ser compreendido não apenas como receptor de informações, mas como agente ativo na construção de conhecimento. A busca envolve a organização da coleta de dados, a reflexão sobre necessidades próprias e a seleção de fontes consideradas relevantes e confiáveis (Zakiri, 2020). Esse processo sugere que o comportamento informacional é ao mesmo tempo cognitivo, social e contextual, dependendo de canais informacionais claros, acessíveis e confiáveis, que possibilitem aos usuários construir sentido e apoiar suas decisões no contexto contemporâneo (Castells, 2002).

2.1 Desafios enfrentados na busca por informações

Quando se tem um fluxo intenso de informações e pela presença massiva de conteúdos digitais, o usuário enfrenta diversos obstáculos ao buscar dados confiáveis. Fatores como excesso de informação, desinformação e dificuldades no acesso à tecnologia podem comprometer a busca

por informações, dificultando tanto sua obtenção quanto seu uso em situações críticas (Figueiredo, 1994; Costa *et al.*, 2003). A abundância cria um ambiente de fadiga informacional, em que o esforço cognitivo para selecionar e avaliar conteúdos excede a capacidade de processamento do usuário (Meho; Tibbo, 2003; Wardle; Derakhshan, 2017). Esse cenário é agravado pelo funcionamento dos mecanismos de busca e das redes sociais, cujos algoritmos priorizam conteúdos de maior engajamento, reforçando padrões de visibilidade e criando ambientes cada vez mais personalizados (Jungherr; Schroeder, 2021).

Todavia, a desinformação não se restringe à falsificação de conteúdos, ela representa uma ruptura nos próprios mecanismos de produção e circulação da informação, minando a confiança pública e desestruturando o espaço comunicacional (Bucci, 2022). Wardle e Derakhshan (2017) classificam a desordem informacional em três tipos: desinformação, que é informação falsa criada e compartilhada intencionalmente para enganar ou manipular o público; informação falsa, que é incorreta, mas disseminada sem intenção de causar dano; e informação maliciosa, que consiste em informações verdadeiras divulgadas com o objetivo de prejudicar alguém.

O Glossário sobre Desinformação do Supremo Tribunal Federal (2025) reforça que o processo envolve manipulação, omissão e enquadramento discursivo, fragilizando a confiança pública em instituições, ciência e imprensa. Em contextos de crise, essa manipulação compromete o ecossistema informacional, interferindo na busca, validação e circulação do conhecimento. Com esse fluxo, a informação se acumula rapidamente, tornando mais difícil para todos, desde os diretamente afetados até aqueles que tentam ajudar, encontrarem o que precisam para tomar decisões (Shirky, 2011).

Além disso, ela opera de forma persistente mesmo após ser desmentida, fenômeno conhecido como efeito de continuidade, no qual crenças falsas permanecem influenciando percepções e comportamentos mesmo diante de correções (Lewandowsky *et al.*, 2017). Isso significa que, mesmo quando os indivíduos reconhecem a falsidade de uma informação, ela continua afetando suas decisões, especialmente em situações de incerteza.

Bucci (2022) ressalta que o padrão comunicacional não apenas distorce os fatos, mas também altera o sentido da comunicação pública, privilegiando discursos baseados em identificação e emoção em vez de processos de reflexão e verificação. A desinformação, portanto,

não só desvia a busca informacional, como interfere na construção de sentido, afetando a percepção de risco e urgência em momentos de emergência. Plataformas como X, antigo Twitter, Instagram e WhatsApp permitem o compartilhamento em tempo real de relatos, vídeos e fotos, o que pode mobilizar ajuda e divulgar alertas, mas também facilita a circulação de informações não verificadas e aumenta a confusão. Esse cenário é agravado por sistemas de busca e recomendação que reforçam o viés de confirmação, direcionando os usuários para conteúdos que validam suas crenças e reduzindo a diversidade informacional, dificultando a distinção entre conteúdos legítimos e enganosos (Jungherr; Schroeder, 2021).

Quando a busca ocorre sob incerteza e sobrecarga de informações, o viés de confirmação passa a orientar a forma como os usuários escolhem o que consultar e como avaliam a confiabilidade do que encontram. Na área do comportamento informacional, esse viés está associado à tendência de priorizar interpretações que ofereçam estabilidade, mantendo uma leitura coerente do contexto mesmo quando novos dados poderiam questioná-la. Revisões do modelo de Ellis por Meho e Tibbo (2003), ao introduzirem a etapa de verificação, mostram que essa tendência não se limita à seleção inicial de fontes, pois ela também aparece nos momentos de checagem e avaliação, nos quais informações alinhadas às expectativas prévias tendem a ser consideradas mais confiáveis ou relevantes.

Mesmo usuários experientes reconhecem dificuldades em relativizar interpretações consolidadas ao se depararem com dados contraditórios. Isso ocorre porque o processo de busca envolve micro decisões interpretativas que frequentemente reforçam leituras já estabilizadas, moldando tanto a escolha de fontes quanto a forma de leitura e validação (Gasque, 2021). No estudo *Characterizing the Influence of Confirmation Bias on Web Search Behavior*, Suzuki e Yamamoto (2021) analisam diretamente esse viés de confirmação e demonstram experimentalmente sua influência sobre o comportamento de busca na web. As autoras identificam que usuários tendem a clicar e permanecer mais tempo em páginas que confirmam sua posição inicial, ignorando ou descartando alternativas que a desafiem. O experimento também evidencia que sistemas de busca e recomendação amplificam esse efeito ao priorizar resultados relacionados ao histórico do usuário, reforçando padrões confirmatórios.

Diante desse contexto, torna-se evidente a importância de uma comunicação clara e organizada. O Manual de Comunicação Eficaz com a Mídia durante Emergências de Saúde Pública (Organização Mundial da Saúde, 2009) destaca que informações precisas, concisas e seguras devem chegar rapidamente ao público, à mídia, aos socorristas e às autoridades. Mais do que volume informacional, importa a maneira como os dados são estruturados e disponibilizados, de modo a permitir compreensão e uso eficientes, uma vez que a falta de estrutura e o excesso de informações irrelevantes tornam o processo de busca mais complexo e menos confiável, amplificando os impactos de emergências.

A busca por informações em contextos de emergência envolve múltiplos fatores, o que torna essas situações dinâmicas e complexas, já que cada tipo de evento apresenta características e demandas informacionais próprias. Para ilustrar essas questões, este estudo recorre ao exemplo recente das chuvas e inundações que atingiram o estado do Rio Grande do Sul entre abril e maio de 2024. O fenômeno, intensificado pelo *El Niño* e pelas mudanças climáticas, associado à falta de manutenção de diques e à ausência de um plano eficaz de gestão de desastres, resultou em 183 mortes, 478 municípios afetados e cerca de 2,4 milhões de pessoas impactadas, sendo aproximadamente 442 mil moradores obrigados a deixar suas casas, com 18 mil encaminhados para abrigos e 423 mil desalojados (Souza; Marreiro, 2024).

Para além das perdas humanas e materiais, a tragédia evidenciou outro problema significativo: a desordem informacional, agravada pela propagação de notícias falsas e pelo impulso de gerar pânico. O Palácio do Planalto identificou a circulação de postagens enganosas feitas por figuras públicas e adotou medidas para investigar os casos, com o ministro da Justiça encaminhando a situação à Polícia Federal (Prado, 2024). A desinformação afetou diretamente as operações de resgate: no dia 9 de maio de 2024, o comandante do Exército, general Tomás Ribeiro Paiva, alertou que notícias falsas prejudicavam os esforços de assistência, desmotivavam voluntários e dificultavam a logística das ações conduzidas pelas Forças Armadas e pela Defesa Civil (Mosquéra, 2024).

A dinâmica observada nas enchentes do Rio Grande do Sul reflete a desordem informacional, na qual desinformação, má informação e informação maliciosa coexistem e se reforçam mutuamente (Wardle; Derakhshan, 2017). Nesse ecossistema, o engajamento determina

a visibilidade das mensagens, não sua veracidade e algoritmos amplificam conteúdos que despertam reações emocionais, criando câmaras de eco e limitando o contato com perspectivas divergentes (Jungherr; Schroeder, 2021). Entende-se que no contexto brasileiro, a desinformação é sistêmica e estratégica, buscando desestabilizar a confiança em instituições por meio de enquadramentos narrativos e manipulação de contexto (Supremo Tribunal Federal, 2025). Esse fenômeno ajuda a explicar por que parte da população opta por acreditar em mensagens de WhatsApp ou vídeos de influenciadores do que em fontes oficiais, já que conteúdos emocionalmente apelativos, muitos deles manipulados, circularam com rapidez nas redes sociais (Heinrich-Böll-Stiftung, 2024).

Compreender como os indivíduos buscam e utilizam informações torna-se, portanto, essencial para avaliar o alcance e os efeitos da desinformação. O modelo de busca e uso de informação de David Ellis (1989) oferece um referencial para observar comportamentos ao longo do processo de busca, permitindo analisar como, em contextos de crise, informações imprecisas ou falsas podem levar a decisões equivocadas. Gramacho (2025) ressalta que, nessas situações, a desinformação reconfigura a busca, orientando o usuário a confirmar percepções prévias em vez de avaliar criticamente as fontes, tornando o ciclo de busca autossustentável dentro de ecossistemas desinformativos.

3 Procedimentos metodológicos

A metodologia desse estudo adota uma abordagem qualitativa, pois permite a conexão entre o estudo de usuários e o comportamento informacional, viabilizando uma análise de como a desinformação pode interferir no processo de busca por informação em situações de emergência. O modelo de David Ellis (1989), *Model of Information Seeking Behavior*, oferece estrutura para compreender as etapas e os desafios envolvidos na busca por informação, a partir de uma abordagem flexível que foca nos comportamentos adotados pelos usuários, e não obrigatoriamente em uma sequência de ações (Tabosa, 2016). A escolha desse modelo se justifica por sua capacidade de descrever o processo de busca de forma adaptável e contextual, permitindo analisar tanto aspectos cognitivos quanto as práticas informacionais observadas em situações complexas.

Embora desenvolvido na década de 1980 em um contexto acadêmico, tal modelo mantém-se relevante para analisar fenômenos contemporâneos, como a circulação de desinformação nas mídias digitais. Por privilegiar o comportamento do usuário em detrimento do sistema informacional, o modelo permite compreender como fatores emocionais, sociais e contextuais interferem na identificação de necessidades, na escolha de fontes e na tomada de decisão, elementos centrais em situações emergenciais.

Assim, com base na revisão bibliográfica e aplicando as etapas do modelo teórico de busca por informação de Ellis (1989), o estudo utilizou a construção de um usuário idealizado fictício, elaborado para representar um indivíduo comum, que faz sua busca de informações de forma rápida e informal, frequentemente por meio de redes sociais e portais jornalísticos, que se depara com conteúdos contraditórios e enfrenta dificuldades para distinguir fontes confiáveis em meio ao volume e à velocidade das mensagens que circulam em meio a uma crise.

A partir dessa definição, o estudo delineou o percurso informacional desse usuário, buscando compreender como a desinformação influencia aspectos como a percepção da necessidade de informação, a escolha de fontes, a dificuldade em diferenciar conteúdos confiáveis, o monitoramento de atualizações e a tomada de decisão a partir de informações erradas ou contraditórias. Para isso, concentrou-se na identificação e análise de conteúdos jornalísticos e de checagem de fatos relacionados às enchentes no Rio Grande do Sul, um evento escolhido por ser recente no cenário brasileiro, de grande escala e com impactos econômicos, sociais e políticos significativos, decorrente de uma situação climática imprevisível. Dessa forma, a ênfase recaiu sobre os casos de desinformação que circularam em maio de 2024, período de maior incidência de notícias sobre o evento.

Considerando a ampla cobertura midiática sobre as enchentes, foi necessário estabelecer critérios mais específicos para seleção das reportagens. A busca das reportagens foi realizada diretamente no Google, utilizando o recurso “Ferramentas” para restringir os resultados ao período de 1º a 31 de maio de 2024, que corresponde à fase mais crítica das enchentes e ao momento de maior circulação de conteúdos desinformativos sobre o evento. A estratégia de busca foi aplicada de forma progressiva, com o uso combinado e sequencial de palavras-chave.

Inicialmente, foram pesquisados apenas os termos “enchentes” e “Rio Grande do Sul”, com o objetivo de mapear a cobertura geral da tragédia. Em seguida, foi acrescentado o termo “*fake news*” às palavras anteriores, de modo a identificar reportagens que já estabeleciam relação explícita entre a emergência climática e a circulação de boatos. Por fim, a combinação foi refinada com o acréscimo do termo “desinformação”, permitindo captar conteúdos mais analíticos ou reportagens que abordavam a temática de forma aprofundada.

Em cada uma dessas três buscas, foram analisadas as duas primeiras páginas de resultados exibidas pelo Google. A decisão de limitar às primeiras páginas se fundamenta no fato de que o algoritmo prioriza conteúdos mais relevantes, recentes e amplamente acessados, o que tende a representar de forma mais fiel o que o usuário encontraria ao realizar a mesma busca. O número médio de resultados analisados foi de cerca de 18 notícias por busca. A partir disso, entre o total de aproximadamente 54 reportagens identificadas nas três buscas realizadas, foram selecionadas dez para análise mais aprofundada.

Essa seleção considerou três critérios principais: (1) elas apresentavam casos concretos de desinformação sobre as enchentes, com descrição dos boatos e de seu contexto de circulação; (2) abrangiam diversidade temática, incluindo uso de imagens fora de contexto, alegações sobre retenção ou destruição de doações, cobranças inexistentes e conteúdo de viés político; (3) eram provenientes de veículos jornalísticos de circulação nacional, assegurando confiabilidade, visibilidade pública e verificação editorial.

Ademais, as dez reportagens escolhidas foram aquelas que apareceram mais de uma vez nas buscas sucessivas, permanecendo entre os resultados mesmo à medida que os termos eram adicionados. Essa repetição indicou maior relevância algorítmica, maior circulação pública e maior aderência temática aos objetivos da pesquisa. Com base nesse levantamento, foi possível mapear os temas mais citados, destacados em negrito na coluna Tema Principal do Quadro 1 abaixo, e compreender o contexto informacional das desinformações.

Quadro 1 – Notícias sobre as enchentes no Rio Grande do Sul (2024)

Nº	Título	Veículo	Data	Tema Principal
----	--------	---------	------	----------------

1	Enchentes no RS: fake-news atrapalham ajuda para vítimas das enchentes.	CNN Brasil	8 maio 2024	Investigação de <i>fake news</i> que dificultam a ajuda às vítimas das enchentes.
2	Doações destruídas; morte do Caramelo e mais: 20 <i>fake news</i> sobre o RS.	Metrópoles	16 maio 2024	Desinformação generalizada; vídeo de destruição de doações
3	Páginas impulsionam anúncios falsos de ajuda para o RS nas redes sociais.	Band	20 maio 2024	Anúncios fraudulentos de arrecadação de doações
4	Extrema direita mente sobre RS para atacar governos e exaltar empresários	UOL Confere	18 maio 2024	Boatos sobre paralisação de entregas de doações
5	Regina Duarte é advertida pelo Instagram por divulgar informações falsas sobre chuvas no RS	CNN Brasil	19 maio 2024	Falsa localização de depósitos de doações
6	Enchentes no RS: Estado não está cobrando ICMS de doações.	Reuters Fact Check	6 maio 2024	Cobrança inexistente de impostos sobre doações
7	Milhares de ilhados e <i>fake news</i> marcam 4º dia de maior desastre do RS	Metrópoles	5 maio 2024	Uso de vídeo antigo fora de contexto
8	<i>Fake news</i> viram arma política na tragédia climática do RS	DW	19 maio 2024	Desmentido sobre apreensão de doações
9	Imagens geradas por IA reforçam <i>fake news</i> sobre enchentes no RS	UOL Confere	31 maio 2024	Impacto da desinformação sobre evacuação e doação
10	A onda de mentiras que mina ações de ajuda aos gaúchos.	Nexo Jornal	7 maio 2024	Análise sobre como boatos prejudicam a ajuda e doações

Fonte: Desenvolvido pelas autoras, adaptado de Aleixo, 2024a; Gama, 2024; Matsuki, 2024; Band, 2024; Coelho, 2024; Reuters Fact Check, 2024; Aleixo, 2024b; Moura, 2024; Rupp, 2024.

A partir das dez reportagens selecionadas no Quadro 1, a leitura exploratória revelou que as notícias falsas mais frequentes tratavam da destinação e uso de doações financeiras e materiais. Diante disso, delimitou-se o foco da análise às *fake news* sobre doações, devido ao seu impacto direto na ajuda humanitária, na confiança da população e na mobilização de recursos. Essa escolha foi reforçada pela recorrência do tema em múltiplos veículos, evidenciando sua ampla circulação e relevância. Uma vez sendo identificado o tema mais recorrente entre os boatos, tornou-se necessário observar não apenas como a mídia os reportava, mas também como as autoridades oficiais os desmentiam e orientavam o público. Assim, a análise incluiu as notas de esclarecimento

do Governo do Estado do RS, que compõem a etapa de verificação e validação no percurso informacional dos usuários.

No site oficial do Governo do Estado, foram identificadas diversas *fake news* desmentidas pelo órgão, entre as quais se destacam quatro casos selecionados, que tinham relação direta com doações e foram cobertos pelas notícias apresentadas no Quadro 1. Essas desinformações circularam amplamente nas redes sociais, foram objeto de checagem por instâncias oficiais e apresentaram forte apelo emocional, explorando sentimentos de desconfiança e indignação em relação ao poder público. Além disso, abordam diretamente aspectos logísticos e financeiros das doações, elementos centrais no contexto das enchentes.

Optou-se por utilizar as checagens oficiais do Governo do Estado do Rio Grande do Sul, em lugar das publicações jornalísticas, por se tratar de registros institucionais produzidos especificamente para o enfrentamento da desinformação durante a emergência. Esses conteúdos resultam de um monitoramento sistemático conduzido pelo Núcleo de Combate à Desinformação, em articulação com o Gabinete de Crise de Comunicação da ASCOM do governo estadual, garantindo legitimidade, precisão e atualidade às informações. Dessa forma, foram selecionadas quatro manchetes oficiais, que serviram como corpus, conforme o Quadro 2 a seguir.

Quadro 2 – Checagens oficiais

Nº	Título	Fonte oficial de checagem	Data de publicação	Tema principal
1	É fake que o dinheiro doado pelo PIX oficial vai para a conta do governo.	ASCOM Governo do Estado do Rio Grande do Sul	7 maio 2024	Destinação das doações financeiras
2	É fake que doações estão sendo retidas pelo governo do Estado para cobrança de impostos.	ASCOM Governo do Estado do Rio Grande do Sul	8 maio 2024	Tributação e logística das doações
3	É fake que doações para o RS estão sendo destruídas por uma retroescavadeira.	ASCOM Governo do Estado do Rio Grande do Sul	7 maio 2024	Armazenamento e integridade das doações
4	É fake que doações estejam paradas em centros logísticos da Defesa Civil do Estado.	ASCOM Governo do Estado do Rio Grande do Sul	9 maio 2024	Distribuição e entrega das doações

Fonte: Desenvolvido pelas autoras, adaptado de Governo do Estado do Rio Grande do Sul, 2024a;2024b;2024c;2024d.

Após a seleção dos conteúdos, buscou-se delinear o percurso de um usuário cuja necessidade informacional estava centrada nas doações destinadas às vítimas das enchentes. Para isso, utilizou-se um usuário idealizado, recurso que permite simular padrões de busca e tomada de decisão quando a observação direta é limitada (Norman, 2013), aproximando-se das técnicas de personas, aplicadas em estudos de usuários. A partir dessa necessidade, analisou-se como se daria o processo de busca em cada etapa do modelo de Ellis (1989), desde a iniciação até a extração de informações para a tomada de decisão.

Para conferir concretude à análise, as quatro checagens oficiais apresentadas no Quadro 2 foram utilizadas como exemplos reais de desinformação ocorridos durante a emergência. Essas checagens ilustram como conteúdos enganosos circularam e impactaram o trajeto informacional do usuário idealizado, mostrando de que forma informações imprecisas ou enganosas poderiam interferir ao longo das etapas da busca.

4 Discussão: aplicação do modelo de busca informacional de David Ellis

As categorias gerais e independentes do modelo de comportamento informacional de Ellis (1989) podem representar atividades realizadas pelos usuários em qualquer situação de busca por informação, sem seguir uma ordem linear ou fases sucessivas, permitindo que algumas ações sejam repetidas ou retomadas conforme necessário (Tabosa, 2016). A seguir, desenhou-se o caminho de um usuário querendo informações sobre doações, enquanto as quatro desinformações selecionadas são relacionadas com as categorias, buscando identificar como se manifestam os comportamentos informacionais descritos por Ellis no contexto de uma situação emergencial.

4.1 Iniciação

Começamos a reflexão no início das enchentes, quando ficou claro para todos que seria necessária uma mobilização social para ajudar as vítimas no estado. Nesse momento, as pessoas iniciaram a busca de informações sobre como auxiliar a população afetada. Independentemente de ser alguém querendo doar ou receber, o caminho para obter informações sobre o processo seguia princípios semelhantes: onde doar, onde receber doações, o que precisava ser doado e como enviar

ou receber essas doações. Seguindo essa lógica, quando alguém procurava informações sobre como doar ou como receber doações, o processo de busca de informações se iniciava.

Esse primeiro contato com a necessidade de informação corresponde à etapa de Iniciação do modelo de Ellis (1989). Nessa fase, o indivíduo reconhece a necessidade de dados e inicia a busca, influenciado por fatores como urgência, acessibilidade das fontes e familiaridade com determinados canais de comunicação. Como a estrutura da busca ainda não está definida, as primeiras informações acessadas podem moldar todo o processo subsequente. Bucci (2022) aponta que a desinformação surge como um subproduto da Superindústria do Imaginário, na qual a comunicação mercantilizada e a busca pelo impacto simbólico corroem a confiança nas instituições e nas práticas sociais de verificação.

Essa dinâmica se reflete no comportamento individual, já que, na fase de iniciação, os usuários tendem a recorrer qualquer fonte, muitas vezes sem olhar crítico, aumentando sua vulnerabilidade à desinformação (Ellis; Cox; Hall, 1993). A conveniência e familiaridade na seleção de fontes explicam a rápida disseminação de conteúdos falsos em redes sociais e aplicativos de mensagens, fenômeno intensificado pela lógica das plataformas digitais, voltada mais para engajamento e popularidade do que para veracidade (Torre; Jerónimo, 2023).

Essas condições corroboram a análise de Santos e Pajeú (2024), que ressaltam que a desinformação não é apenas um erro comunicacional, mas um fenômeno social estruturado, fruto de disputas simbólicas e de poder no espaço informacional. Sua circulação é moldada por determinantes econômicos, políticos e tecnológicos, conferindo-lhe estabilidade e amplo alcance. No caso das enchentes no Rio Grande do Sul, as narrativas falsas sobre o destino das doações não eram meros boatos, mas manifestações dessas disputas simbólicas e da instrumentalização política do sofrimento coletivo.

As mensagens, ao circularem em redes pessoais e grupos de contato próximo, ativam mecanismos cognitivos de confiança. A familiaridade, o tom emocional e a urgência da situação reforçam a sensação de credibilidade inicial. Um exemplo disso foi a notícia falsa que afirmava que doações destinadas às vítimas das enchentes estavam paradas em centros logísticos da Defesa Civil do Estado. O vídeo, amplamente compartilhado nas redes sociais, mostrava pilhas de caixas e doações em um galpão, sugerindo abandono e ineficiência na distribuição.

No entanto, conforme esclarecimento oficial do Governo do Estado do Rio Grande do Sul (2024d), as imagens haviam sido gravadas em um dos dois centros logísticos da Defesa Civil, localizados em Porto Alegre e Eldorado do Sul, responsáveis por armazenar temporariamente os donativos para posterior envio aos municípios afetados. O órgão explicou que o fluxo de entrada e saída de itens como água, alimentos, colchões e agasalhos era contínuo, e que o material mostrado no vídeo estava em processo de triagem e organização por voluntários.

Apesar disso, a desinformação é eficaz em alterar o enquadramento cognitivo do usuário. Ao induzir a percepção de que a ajuda não estava chegando às vítimas, a notícia levava o indivíduo a questionar se valeria a pena doar, deslocando o foco de sua necessidade informacional inicial, “como ajudar”, para uma dúvida existencial, “se vale a pena ajudar”. Esse deslocamento altera o ponto de partida da busca, contaminando as etapas seguintes com desconfiança e incerteza. Assim, a etapa de iniciação, que deveria servir como ponto de partida para a busca informacional, voltada ao reconhecimento das necessidades e à identificação de fontes legítimas (Ellis, 1989), pode se tornar fragmentada e desorganizada, marcada por ruídos, reinterpretações e abandono prematuro da pesquisa.

Outro aspecto relevante é a limitação cognitiva e técnica que caracteriza grande parte dos usuários na etapa inicial de busca. A urgência por respostas rápidas reduz o tempo de verificação e leva as pessoas a recorrerem a estratégias de busca simples, frequentemente guiadas por termos genéricos ou por expressões retiradas de rumores já circulantes. Essa prática reforça o chamado efeito de confirmação, em que o usuário, inconscientemente, busca conteúdos que validem percepções ou sentimentos prévios, em vez de confrontá-los com informações verificadas (Lewandowsky; Ecker; Cook, 2017). Assim, a busca deixa de ser um processo exploratório, como propõe Ellis (1989), e se torna um movimento circular, que reproduz o mesmo padrão de desinformação.

Os algoritmos dos buscadores e redes sociais intensificam esse fenômeno ao priorizar conteúdos de alto engajamento. Como observam Torre e Jerónimo (2023), essa lógica algorítmica transforma a relevância informacional em um critério emocional: quanto mais indignação ou empatia um conteúdo provoca, maior sua visibilidade. O resultado é uma amplificação de mensagens falsas ou distorcidas, que encontram terreno fértil na vulnerabilidade cognitiva e

emocional dos usuários. Esse cenário evidencia a importância da educação midiática, destacada por Gramacho (2025), como ferramenta para compreender criticamente o funcionamento dos meios de comunicação e reduzir a influência de conteúdos enganosos. Além disso, a educação informacional, centrada na capacidade de reconhecer, avaliar e utilizar informações de forma ética e eficiente, torna-se essencial (Santos; Pajeú, 2024).

4.2 Encadeamento

Seguindo, após o primeiro contato com a necessidade de informação, aqueles que precisam de ajuda e aqueles que desejam contribuir passam a estruturar melhor sua busca. Um morador afetado pode agora buscar detalhes sobre os trâmites e a transparência da distribuição de recursos, uma vez que o início de sua busca levou a essas informações: “Há fraudes?”, “As doações estão sendo entregues?”. Neste estágio, ocorre a etapa de Encadeamento, descrita por Ellis (1989) como o momento em que o indivíduo refina sua busca e estabelece estratégias mais estruturadas para obter informações em fontes que considera confiáveis.

Esse processo se manifesta na busca por aprofundamento, na qual o usuário explora fontes indicadas pelas primeiras que encontrou, estabelecendo conexões e relações entre elas (Tabosa, 2016). No caso analisado, inicialmente o indivíduo buscava informações sobre como e onde doar, procurando compreender os meios de contribuição disponíveis. Contudo, ao se deparar com conteúdos falsos, essa busca passa a se reorientar, o foco deixa de ser o ato de doar e passa a ser a suposta interrupção das doações. Se essa estruturação se basear em informações falsas já previamente vistas e absorvidas, há uma tendência de reforço de percepções equivocadas, o que contamina cognitivamente as etapas seguintes.

Um exemplo desse fenômeno foi o boato de que o Governo do Rio Grande do Sul estaria retendo doações para cobrar impostos. A falsa notícia circulou amplamente em redes sociais e aplicativos de mensagens, acompanhada de textos e áudios que afirmavam que caminhões carregados de donativos estariam sendo multados pela Receita Estadual ou impedidos de entrar no estado por falta de nota fiscal. A difusão da mensagem ativou respostas emocionais imediatas, indignação, raiva e frustração, que aumentaram sua credibilidade e impulsionaram seu

compartilhamento. Conforme o desmentido oficial do Governo do Estado (2024b), não havia qualquer bloqueio ou cobrança sobre as cargas, e, em caráter emergencial, a Receita Estadual havia inclusive liberado o trânsito livre de veículos com donativos nos postos fiscais, sem necessidade de emissão de nota fiscal.

Cognitivamente, a desinformação atua de forma a distorcer a interpretação da situação, substituindo a lógica da urgência solidária pela narrativa da obstrução e da injustiça. A falsa informação funciona como um ponto de ancoragem, que pode moldar a maneira como o usuário formula suas próximas buscas. Em vez de procurar “como doar” ou “onde entregar doações”, como na iniciação, o indivíduo passa a buscar “governo retendo doações” ou “multas em caminhões com donativos”. Esse viés de confirmação reforça o chamado efeito de influência continuada, pelo qual a informação falsa continua a influenciar decisões e crenças mesmo após sua correção (Lewandowsky *et al.*, 2012). O usuário entra em uma espiral de informações incorretas, o que no início era sobre como doar, agora já se encaminha sobre doações desviadas.

Essa persistência decorre de mecanismos cognitivos que priorizam a coerência emocional sobre a precisão factual (Torre; Jerónimo, 2023). Quando uma informação provoca forte resposta, ela é mais facilmente lembrada e mais dificilmente substituída, mesmo diante de evidências contrárias. Nesse contexto, o encadeamento descrito por Ellis pode ocorrer inteiramente dentro de um ecossistema digital influenciado por algoritmos de recomendação baseados em engajamento, nos quais as fontes consultadas estão interligadas de forma a reforçar conteúdos previamente acessados (Torre; Jerónimo, 2023).

Assim, em vez de simplesmente seguir pistas informacionais de forma neutra, o encadeamento se torna um mecanismo que perpetua informações imprecisas ou falsas. Santos e Pajeú (2024) reforçam que a desinformação, enquanto estrutura simbólica, reorganiza o processo informacional dos indivíduos, moldando tanto a percepção de verdade quanto as perguntas que orientam a busca subsequente, criando trajetórias de informação que reforçam crenças pré-existentes.

Nesse cenário, a distinção proposta por Wardle e Derakhshan (2017) entre desinformação, má informação e informação maliciosa ajuda a compreender os efeitos da distorção no percurso informacional. A desinformação ocorreu quando se divulgou que as doações estariam sendo

bloqueadas ou sujeitas a cobrança de impostos (Governo do Estado, 2024b). A informação maliciosa surgiu quando dados verdadeiros sobre impostos foram usados de forma seletiva ou manipulada para criar essas notícias, com o objetivo de criticar autoridades, gerar desconfiança ou criar polêmica. A má informação se observa quando usuários compartilhavam essas notícias em suas redes, sem intenção de prejudicar.

Mesmo após as correções oficiais, muitos usuários mantêm a crença inicial, evidenciando que o problema da desinformação ultrapassa o domínio da mídia e alcança dimensões cognitivas e comportamentais, ligadas à formação de confiança, à seletividade da atenção e à memorização de conteúdos emocionalmente salientes (Lewandowsky, 2019; Gramacho, 2025). Esses efeitos sobre a memória e a atenção apontam como a desinformação pode modular o encadeamento, influenciando quais pistas os usuários seguem e quais fontes acabam sendo priorizadas. Dessa forma, o impacto da desinformação não se limita à etapa atual, ele cria condições que poderão afetar a Navegação, condicionando a exploração subsequente de informações de forma enviesada.

4.3 Navegação

Ao entrar nessa espiral informacional contaminada, o indivíduo já não se limita a buscar onde ou o que doar, mas aprofunda-se em conteúdos que reforçam a ideia de interrupção ou desvio das doações. O que antes era uma busca orientada por propósitos solidários passa a se concentrar na investigação de supostos obstáculos e irregularidades. Nesse ponto, o usuário segue para a etapa de Navegação, quando percorre diferentes fontes de informação sem uma estratégia definida, buscando se familiarizar com o que encontra (Ellis, 1989).

Ele pode dedicar-se a encontrar mais detalhes sobre esses casos, assistindo a vídeos, ouvindo áudios e lendo novas publicações sobre alegações semelhantes, como o boato sobre “18 toneladas de insumos trancadas em depósitos da Defesa Civil em Torres e Canoas”. Esse conteúdo foi compartilhado em redes sociais durante as enchentes (Governo do Estado do RS, 2024a). O áudio falso, acompanhado de imagens reais do Centro Logístico da Defesa Civil, em Porto Alegre, afirmava que os donativos estavam parados, gerando indignação e desconfiança entre voluntários e doadores.

Os órgãos oficiais precisaram desmentir a narrativa, explicando que o material estava sendo distribuído conforme critérios logísticos. Esse episódio ilustra como a desinformação pode moldar percepções e decisões, criando desconfiança entre doadores e voluntários e desviando a atenção para problemas inexistentes (Santos e Pajeú, 2024). Do ponto de vista cognitivo, esse processo é alimentado pela tendência humana de buscar coerência interna: uma vez que a pessoa foi exposta a uma narrativa que a comoveu ou gerou indignação, tende a procurar novas informações que sustentem esse sentimento, mesmo que estas sejam falsas. O cérebro privilegia a manutenção da coerência emocional em detrimento da precisão factual (Torre; Jerónimo, 2023), o que explica por que a exposição repetida a conteúdos falsos reforça a familiaridade e a confiança subjetiva neles.

Esse efeito é amplificado pelo que Lewandowsky (2019) denomina efeito de retroalimentação cognitiva, em que a repetição de um enunciado falso aumenta sua familiaridade e, conseqüentemente, sua credibilidade. Além disso, reforça-se a dificuldade dos usuários em identificar fontes confiáveis, uma vez que a repetição do boato nas redes sociais confere aparente legitimidade à narrativa enganosa. Em termos cognitivos, a Navegação se converte em uma etapa de reforço atencional, uma vez que o usuário passa a dedicar mais tempo, energia e memória de trabalho àquilo que confirma suas crenças, filtrando inconscientemente conteúdos dissonantes.

A Navegação deixa então de ser uma exploração aberta do ambiente informacional e passa a atuar como um mecanismo de validação de crenças prévias, intensificado pelo viés de confirmação e pelas bolhas informacionais. Em vez de conduzir o usuário a fontes confiáveis, o processo o aprisiona em uma dinâmica de reconhecimento e reafirmação, em que cada nova busca reforça a desinformação já encontrada. A circulação do boato sobre os insumos, portanto, exemplifica como essa etapa, que deveria favorecer o discernimento, pode, na prática, aprofundar a confusão informacional e comprometer a confiança nas instituições. Esse deslocamento mostra que, à medida que o usuário navega, ele já não está apenas consumindo informação, mas sim está sendo cognitivamente moldado por ela.

4.4 Diferenciação

Durante a etapa de Diferenciação, os indivíduos começam a avaliar a credibilidade das fontes disponíveis, buscando filtrar as informações que mais lhes interessam (Tabosa, 2016). No entanto, o caminho até esse ponto já foi afetado pela desinformação propagada desde as fases anteriores. Na Iniciação, o usuário buscava informações práticas, onde e como doar. No Encadeamento, começou a se deparar com conteúdo falso sobre a gestão das doações. Já na Navegação, a dúvida se sobrepõe, ao entrar nessa espiral informacional contaminada, o indivíduo passou a questionar se deveria doar, dedicando mais tempo e energia aos conteúdos que confirmam sua visão distorcida, enquanto ignora ou descarta fontes que poderiam desmenti-la.

Chegando à Diferenciação, espera-se que o indivíduo consiga aplicar critérios de seleção mais refinados, como a qualidade da fonte, a atualidade das informações e a credibilidade da autoria (Tabosa, 2016). No entanto, se esses critérios se baseiam em fontes que disseminam *fake news*, o processo de filtragem se torna comprometido e nesse ponto, o papel dos canais oficiais, das mídias jornalísticas e das plataformas de checagem torna-se essencial para restabelecer a confiança e desmentir as informações falsas que circularam nas etapas anteriores.

Isso ocorre porque o raciocínio motivado leva os indivíduos a filtrarem informações de acordo com suas crenças e identidades sociais, rejeitando conteúdos verdadeiros quando parecem vir de outros grupos (Lewandowsky, 2019; Gramacho, 2025). Santos e Pajeú (2024) reforçam que a desinformação funciona como um discurso socialmente estabilizado, que se apresenta como coerente e significativo dentro da estrutura simbólica do sujeito, mesmo quando contradiz evidências verificáveis.

Um exemplo foi a circulação de mensagens que afirmavam que o dinheiro doado pelo PIX oficial seria destinado à conta do governo (Governo do Estado do RS, 2024a). Essa informação falsa gerou receio e hesitação entre doadores, que passaram a questionar se sua ajuda realmente chegaria aos necessitados. O governo esclareceu que as doações via canal SOS Rio Grande do Sul eram geridas por um Comitê Gestor, formado por entidades públicas e privadas e liderado pela Casa Civil. A conta, aberta no Banrisul e vinculada à Associação dos Bancos do Estado, garantia que os recursos seriam integralmente revertidos para o apoio humanitário às vítimas das enchentes e para a reconstrução da infraestrutura dos municípios. O comitê gestor incluía representantes do

setor público, como a Casa Militar, Secretarias de Desenvolvimento Social e Habitação, Procuradoria-Geral do Estado e Gabinete do Governador, além de entidades privadas e associações como CUFA, FCDL-RS e SEBRAE/RS, para que se entendesse que o recebimento era fidedigno.

O impacto cognitivo da desinformação ocorre aqui porque mesmo após o esclarecimento oficial, as pessoas tendem a aplicar seus critérios de diferenciação dentro de uma lógica enviesada, escolhendo apenas fontes que confirmem suas suspeitas iniciais, fenômeno que Lewandowsky (2019) relaciona ao viés de confirmação. Por consequência, algumas pessoas passaram a enviar doações para canais alternativos, que nem sempre eram confiáveis, ou foram alvo de campanhas fraudulentas que se aproveitaram do medo gerado pelas *fake news*.

A etapa de diferenciação se baseia em critérios específicos, como a qualidade da fonte, a atualidade das informações e a credibilidade da autoria (Tabosa, 2016). No entanto, se o usuário se basear em fontes que disseminam *fake news*, seus critérios de seleção podem prejudicar o processo de filtragem. No caso da notícia falsa sobre o PIX, algumas pessoas, temendo que o dinheiro fosse destinado à conta do governo, optaram por enviar suas doações para outras entidades ou indivíduos que nem sempre eram confiáveis. Além disso, houve aproveitadores que criaram campanhas de arrecadação com chave PIX, visando atingir aqueles que estavam evitando contribuir para a conta oficial do governo do estado.

É preciso considerar que, em contextos de forte polarização política, como ocorre no Brasil há alguns anos, a etapa de Diferenciação está particularmente sujeita a distorções. Nesse estágio, em que os indivíduos buscam selecionar e avaliar fontes confiáveis, o viés político atua como um filtro cognitivo, reforçando a preferência por conteúdos que confirmem crenças prévias e a rejeição de informações provenientes de grupos ou instituições percebidos como opostos.

Como observa Bachur (2021), a desinformação funciona socialmente permitindo que os indivíduos se orientem politicamente, percebendo o mundo em uma chave bipolar e posicionando-se de acordo com sua afinidade ideológica. Essa dinâmica leva apoiadores de diferentes lados a acreditar que governos adversários, grandes veículos de comunicação e instituições oficiais estão intencionalmente mentindo, enquanto apenas suas fontes pessoais ou grupos próximos dizem a verdade, mesmo que se trate de informações mirabolantes.

Devido isso, mesmo diante desse esclarecimento, muitos usuários continuaram a duvidar das fontes oficiais. A presença da desinformação desde as fases iniciais do processo informacional faz com que a credibilidade institucional seja corroída, dificultando a reconstrução da confiança. Em alguns casos, o usuário reconhece que parte do conteúdo que recebeu era falso, mas ainda assim mantém certas fontes alternativas, influenciadores, grupos de mensagens ou perfis nas redes sociais, como mais legítimas do que os canais governamentais. Assim, mesmo ao compreender que houve desinformação, ele não rompe completamente o ciclo, pois persiste em uma lógica de filtragem seletiva: acredita em algumas fontes em qualquer hipótese e rejeita sistematicamente as demais. Esse comportamento mantém o indivíduo dentro de uma espiral de desconfiança, em que a autoridade institucional é relativizada e as fronteiras entre fato e opinião se tornam difusas.

Essas dinâmicas evidenciam os limites da educação midiática, como aponta Gramacho (2025). Mesmo com iniciativas públicas e esforços de letramento informacional, existem restrições estruturais: a ausência de apoio pedagógico consistente, a dependência de engajamento voluntário e a falta de políticas sistemáticas. Assim, o combate à desinformação não depende apenas da correção de boatos, mas de compreender as dimensões cognitivas, sociais e políticas que moldam o comportamento informacional, incluindo crenças prévias, vínculos emocionais e a percepção de legitimidade das fontes (Lewandowsky, 2019; Santos; Pajeú, 2024).

Luhmann (1997), citado por Bachur (2021), argumenta que a autoridade da fonte, antes sustentada por salvaguardas socio estruturais como reputação, torna-se dispensável no contexto das mídias digitais. A mediação tecnológica e a circulação por canais anônimos ou privados permitem que conteúdos sejam interpretados e aceitos com base na afinidade ideológica, e não na veracidade ou credibilidade tradicional. Dessa forma, a polarização política não apenas molda a percepção do usuário sobre os fatos, mas também interfere diretamente no processo de busca e filtragem de informações. Portanto, a etapa de Diferenciação mostra-se altamente vulnerável à desinformação: o usuário pode tomar decisões enviesadas, aplicar critérios de seleção incorretos e manter dúvidas mesmo após o desmentido devido às fontes que acredita, influenciando etapas subsequentes, como Monitoramento e Extração.

4.5 Monitoramento

Na fase de Monitoramento, os indivíduos acompanham e avaliam novas informações nas fontes de informação para ajustar suas decisões. Essa etapa está relacionada ao rastreamento de fontes confiáveis e à manutenção da busca ativa por conteúdos relevantes (Ellis; Cox; Hall, 1993). O monitoramento envolve a busca por atualizações em fontes anteriormente identificadas, e a exposição repetida a informações falsas pode levar à consolidação de percepções equivocadas, reforçando vieses cognitivos e hesitação na tomada de decisão. Esse efeito se intensificou principalmente nas mídias de mensagens instantâneas, como WhatsApp e Twitter, onde boatos eram constantemente reaparecidos e reformulados, dificultando a identificação de uma versão confiável dos acontecimentos.

Aqui, ele começa a cruzar vídeos, áudios e notícias para avaliar a veracidade das informações e decidir se vai doar, e, se doar, qual canal utilizar. Por exemplo, circulou a notícia de que doações para o Rio Grande do Sul estariam sendo destruídas por uma retroescavadeira (Governo do Estado do RS, 2024c). Na realidade, o vídeo compartilhado nas redes era de setembro de 2023 e mostrava apenas a organização de um espaço para doações na quadra do Parque João Batista Marchese, em Encantado, sem qualquer dano aos itens arrecadados. Apesar do desmentido oficial, muitos usuários continuaram a questionar se suas contribuições realmente chegariam aos necessitados, evidenciando como a primeira informação recebida, ainda que falsa, cria um quadro mental que influencia interpretações subsequentes, fenômeno conhecido como efeito de influência continuada (Lewandowsky *et al.*, 2012; Lewandowsky; Ecker; Cook, 2017).

Nesse estágio, o usuário não se limita a receber informações passivamente. Ele começa a rastrear múltiplas fontes de forma ativa, cruzando vídeos, áudios e notícias para avaliar por si próprio o que é confiável e ajustar suas decisões sobre doar ou não, e, se doar, qual canal utilizar. Essa prática de checagem pessoal se torna essencial, pois, em meio ao caos informacional, surgem canais falsos de doação que desviam recursos ou enganam os voluntários. A partir disso, o Monitoramento passa a envolver não apenas a recepção de informação, mas uma análise crítica e comparativa, na qual o indivíduo busca reconstruir um panorama coerente, filtrando elementos confiáveis em meio à desinformação.

À medida que identifica notícias verdadeiras e falsas, e reconhece que algumas informações anteriormente consumidas eram enganosas, o usuário inicia um monitoramento mais criterioso. Ele observa se fontes que antes considerava confiáveis podem divulgar novos conteúdos que também necessitem de verificação ou desmentidos, ajustando continuamente seu julgamento sobre a credibilidade dessas fontes. Cognitivamente, a repetição da desinformação aumenta a familiaridade dos enunciados falsos, reforçando a sensação de credibilidade inicial (Lewandowsky, 2019).

Além disso, a circulação intensa em aplicativos de mensagens instantâneas, como WhatsApp e Twitter, fortalece o viés de confirmação e as bolhas informacionais, dificultando a diferenciação entre informação verificada e boato. No contexto do Monitoramento, a desinformação provoca ainda sobrecarga cognitiva e fadiga informacional, já que voluntários e doadores precisam filtrar constantemente conteúdos conflitantes, avaliar credibilidade e decidir em quais informações confiar.

4.6 Extração

Na última etapa, a de Extração, os usuários aplicam a informação que recuperaram e julgaram relevante. Essa fase é mais focada e direta, pois não há mais busca ativa, apenas o uso do que foi encontrado (Ellis, 1989). No caso das enchentes, a desinformação teve impacto direto nessa fase: os indivíduos aplicam o que internalizaram como verdadeiro. Ao longo do ciclo, o usuário percorreu a Iniciação, buscando informações práticas sobre como e onde doar; o Encadeamento, quando se deparou com notícias falsas sobre desvios de doações; a Navegação, em que a dúvida se sobrepôs à ação solidária; a Diferenciação, avaliando a credibilidade das fontes; e o Monitoramento, rastreando ativamente múltiplas fontes, cruzando vídeos, áudios e notícias para ajustar seu julgamento.

Lewandowsky (2019) afirma que, uma vez internalizada, a informação falsa tende a aderir à memória social, orientando decisões mesmo após sua refutação, em um processo conhecido como “efeito de continuidade”. Tal persistência evidencia os limites das estratégias apenas corretivas e reforça a necessidade de políticas de inoculação informacional (Lewandowsky; Ecker;

Cook, 2017), que antecipem e neutralizem narrativas enganosas antes de sua disseminação. Quando chega à Extração, o usuário aplica a informação que considerou relevante.

Na prática, isso se traduziu em comportamentos variados: algumas pessoas doaram, mas em quantidades menores do que poderiam; outras direcionaram recursos a contas não verificadas; e algumas desistiram de contribuir completamente, desencorajadas por boatos sobre desvios e fraudes. Assim, a desinformação molda não apenas o processo de busca, mas também a ação final do usuário, determinando a forma como ele aplica seu conhecimento na prática.

As narrativas falsas que circularam durante o período interferiram diretamente nas escolhas de cidadãos e organizações. Alguns deixaram de contribuir pelos canais oficiais, optando por intermediários não verificados, o que comprometeu a distribuição dos recursos e gerou dispersão de esforços. Esse fenômeno demonstra que, na fase de uso da informação, a desinformação se transforma em prática social, reconfigurando a resposta coletiva à crise. Do ponto de vista cognitivo, essas informações exploram a familiaridade da fonte, o vínculo emocional e o efeito de continuidade (Lewandowsky, 2019; Lewandowsky; Ecker; Cook, 2017).

O governo do Estado notou a necessidade de intensificar campanhas de esclarecimento e criou canais específicos para verificar a autenticidade das informações. Wardle e Derakhshan (2023) observam que o consumo informacional em ambientes digitais tende a ocorrer de forma acelerada, fragmentada e emocional, reduzindo a reflexão crítica sobre os conteúdos recebidos. Quando os indivíduos chegam à fase de aplicação da informação, já internalizaram versões distorcidas dos fatos, transformando a desinformação em referência para a ação.

Nesse estágio do ciclo informacional, estratégias educativas e comunicacionais têm alcance limitado, pois a confiança no conteúdo já foi internalizada. Essa constatação evidencia a necessidade de respostas preventivas, e não apenas corretivas. Nesse sentido, Gramacho (2025) ressalta os limites da educação midiática diante de restrições estruturais e sociais que comprometem seu impacto efetivo. Ao fim das etapas do Modelo de Comportamento de Busca de Informação, evidencia-se que o impacto da desinformação em situações de emergência não se limita ao campo cognitivo individual, mas sim repercute em diferentes dimensões do ecossistema informacional.

A busca, a verificação e o uso da informação são atravessados por fatores emocionais, políticos e tecnológicos que amplificaram a circulação de conteúdos falsos. No exemplo das enchentes no RS em 2024, além da hesitação em doar, voluntários e doadores enfrentaram sobrecarga informacional, podendo levar a frustração, fadiga informacional e decisões baseadas em percepções distorcidas. O efeito de continuidade (Lewandowsky, 2019) e a familiaridade das fontes contribuem para que informações incorretas se consolidem na memória e orientem ações práticas, mesmo após correções oficiais.

Assim, a desinformação transformou-se em prática social, redirecionando fluxos de recursos, alterando comportamentos e afetando a coordenação de esforços de resposta à crise. Essa constatação evidencia que intervenções apenas corretivas ou educativas possuem alcance limitado, sendo necessárias estratégias preventivas e estruturais, que atuem na antecipação de narrativas enganosas e na promoção de confiança em canais oficiais (Lewandowsky; Ecker; Cook, 2017; Gramacho, 2025; Wardle; Derakhshan, 2023).

Em síntese, a crise informacional se configura menos como um problema de comunicação isolada e mais como um desafio tecnológico, político, social e cognitivo, em que a desinformação influencia decisões individuais e coletivas. Nesse contexto, confiança, discernimento e mediação informacional tornam-se recursos estratégicos para que os usuários possam buscar, identificar, navegar, avaliar e aplicar informações de forma crítica e eficaz, garantindo escolhas mais fundamentadas em situações de incerteza.

5 Considerações finais

A busca por informações em emergências é dinâmica e marcada por urgência, fragmentação e sobrecarga informacional. Nesses cenários, usuários precisam validar rapidamente o que recebem, circulando entre múltiplas fontes e lidando com conteúdos contraditórios, informações falsas e emocionalmente carregadas. Como mostra este estudo, eles atuam tanto como consumidores, quanto produtores de informação, o que acaba por permitir o aumento da disseminação de boatos. Essa dinâmica evidencia como decisões informacionais são moldadas por fatores emocionais, cognitivos, laços pessoais e lógicas de plataforma e que a desinformação,

entendida como subproduto de sistemas comunicacionais orientados por vínculos afetivos, desloca sentidos, fragiliza a confiança e expõe tensões ao longo do percurso informacional.

O estudo demonstra que, em emergências, a busca informacional não é apenas acelerada, mas reconfigurada por emoções e pela arquitetura das plataformas. Etapas como seleção, diferenciação e verificação são facilmente contaminadas por notícias falsas e a confiança nas instituições torna-se relevante para a aceitação de informações verificadas. Nesse sentido, a desinformação opera tanto como ruído quanto como força estruturante do percurso, o que exige abordagens analíticas que integrem aspectos afetivos, sociotécnicos e algorítmicos.

Em tal contexto, o modelo de Ellis (1989) permanece útil para observar a busca informacional em etapas interligadas e embora tenha sido criado em um cenário menos digital, o modelo é relevante pois descreve a busca como um processo não linear, guiado por práticas como iniciar, encadear, diferenciar, monitorar e verificar. Essas ações continuam presentes no ambiente atual, mas são reconfiguradas pela mediação algorítmica e pela circulação acelerada de conteúdo. Ao identificar onde essas etapas se distorcem, o estudo aponta a necessidade de expandir o arcabouço do modelo para abarcar sobrecarga informacional, viralização emocional e arranjos algorítmicos. Esse caminho abre possibilidades de pesquisas que analisem percursos de busca em ambientes privados e mediados por proximidade, como grupos de WhatsApp, onde lógica de grupos, velocidade de circulação, autoridade de contatos próximos e baixa rastreabilidade intensificam ruídos e a disseminação de *fake news*.

O mesmo vale também para plataformas como Instagram, em que elementos visuais, edição, legendas e mecanismos de engajamento interferem na interpretação e validação de conteúdos, revelando percursos construídos em sistemas em que conteúdo, interação e recomendação se sobrepõem. Assim, pesquisas futuras podem adotar recortes mais específicos sobre formatos de mensagens, como áudios, vídeos, *reels* e *stories*, para compreender como influenciam o reconhecimento, a aceitação ou a rejeição de conteúdos durante emergências. Isso permite observar com mais precisão onde surgem barreiras, como se forma confiança e de que modo a desinformação se acopla a relações de proximidade e analisar melhor o viés de confirmação.

Ainda, a articulação entre teoria e prática evidencia pontos vulneráveis do percurso informacional e apresenta que políticas públicas, programas de literacia e ações de comunicação institucional bem alinhadas e previamente definidas com base em estudo de usuários são essenciais. O caso das enchentes no Rio Grande do Sul mostrou que a desinformação não atua apenas como um ruído, mas como fator estruturante, capaz de influenciar decisões concretas dos usuários no momento de emergência. As checagens oficiais analisadas ilustram desvios possíveis e demonstram vulnerabilidades cognitivas e emocionais, inclusive a persistência de crenças falsas mesmo após desmentidos, reforçadas por vieses de confirmação (Lewandowsky, Ecker; Cook, 2017).

A urgência da população por respostas contrasta com a estrutura dos canais governamentais, que nem sempre conseguem fornecer informações rápidas e completas. Essa falta de coordenação cria vácuos informacionais que favorecem a circulação de boatos (Recuero, 2024). Mesmo quando produzem comunicados corretos e atualizados, esses conteúdos tendem a ser desconsiderados pelos usuários, que permanecem em bolhas informacionais formadas por fontes consideradas confiáveis em nível pessoal e emocional. Nesses espaços, prevalece a reverberação de versões já alinhadas às crenças e expectativas individuais, o que reduz a eficácia das correções oficiais e favorece a persistência de informações falsas e maliciosas

Reconhecer essas dinâmicas também ajuda a explicitar as limitações desta pesquisa, já que o uso de um usuário fictício e de um corpus delimitado não permite captar a diversidade de comportamentos reais nem todas as reações às correções oficiais. Esse cenário demonstra a necessidade de estudos que observem usuários reais em situações de crise, capazes de identificar nuances de percepção, padrões de validação e formas de circulação da informação que só emergem em contextos vividos e não podem ser plenamente reconstruídos por simulações.

Ademais, garantir presença oficial nos canais mais utilizados, sobretudo o WhatsApp, torna-se essencial, assim como reconstruir a confiança em instituições e mediadores (STF, 2025), fortalecer a transparência e articular comunicação institucional com veículos de checagem e plataformas digitais. A responsabilidade pelo enfrentamento da desinformação é compartilhada. Instituições, imprensa e cidadãos precisam atuar conjuntamente (Jungherr; Schroeder, 2021), articulando educação informacional, comunicação estratégica e participação cidadã (Wardle;

Derakhshan, 2017; Santos; Pajeú, 2024). Nesse processo, estudos de usuários tornam-se particularmente relevantes, pois permitem compreender como diferentes grupos percebem, avaliam e circulam informações em situações reais, revelando práticas, motivações e obstáculos que não emergem apenas da análise de conteúdo ou de simulações.

Por fim, compreender o comportamento informacional em emergências permite que governos e instituições antecipem dificuldades, planejem estratégias de comunicação e fortaleçam a circulação de dados confiáveis. Investir em literacia e educação midiática, desenvolvendo habilidades de verificação crítica, contribui para um ecossistema mais seguro. As descobertas sobre o papel estruturante da desinformação, os pontos críticos do modelo de Ellis e a centralidade da confiança oferecem subsídios à gestão da informação em cenários de crise. Em síntese, mitigar os efeitos da desinformação exige ações integradas que combinem pesquisas sobre plataformas, presença institucional estratégica e investimentos em literacia, para reduzir vulnerabilidades e proteger decisões coletivas em contextos de alta incerteza.

Referências

- Aleixo, Isabela. *Extrema direita mente sobre RS para atacar governos e exaltar empresários*. UOL Confere, 18 maio 2024a. Disponível em: <https://noticias.uol.com.br/confere/ultimas-noticias/2024/05/18/o-que-esta-por-tras-fake-news-enchentes-rio-grande-do-sul.htm>. Acesso em 19 mar 2025.
- Aleixo, Isabela. *Imagens geradas por IA reforçam fake news sobre enchentes no RS*. UOL Confere, 31 maio 2024b. Disponível em: <https://noticias.uol.com.br/confere/ultimas-noticias/2024/05/31/imagens-geradas-por-ia-reforcam-desinformacao-sobre-enchentes-no-rs.htm?cmpid=copiaecola>. Acesso em 19 mar 2025.
- Araújo, Carlos. Estudos de usuários conforme o paradigma social da ciência da informação: desafios teóricos e práticos de pesquisa. *Informação & Informação*, Londrina, v. 15, n. 2, p. 23-39, 2010.
- Bachur, João Paulo. Desinformação política, mídias digitais e democracia: como e por que as *fake news* funcionam? *RDP – Revista de Direito Público*, Brasília, v. 18, n. 99, p. 436-469, jul./set. 2021. DOI: <https://doi.org/10.11117/rdp.v18i99.5939>.
- Band. *Páginas impulsionam anúncios falsos de ajuda para o RS nas redes sociais*. Band. <https://www.band.com.br/noticias/paginas-impulsionam-anuncios-falsos-de-ajuda-para-o-rs-nas-redes-sociais-16690815>. Acesso em: 19 mar. 2025.

- Bates, Marcia J. The design of browsing and berrypicking techniques for the online search interface. *Online Review*, v. 13, n. 5, p. 407-424, 1989.
- Bucci, Eugênio. Ciências da Comunicação contra a desinformação. *Comunicação & Educação*, São Paulo, ano XXVII, n. 2, p. 5–19, jul./dez. 2022.
- Castells, Manuel. A sociedade em rede. *A era da informação: economia, sociedade e cultura*. v. 1. São Paulo: Paz e Terra, 2002.
- Choo, Chun Wei. A organização do conhecimento: como as organizações usam a informação para criar significado, construir conhecimento e tomar decisões. São Paulo: Senac, 2003.
- Coelho, Thomaz. *Regina Duarte é advertida pelo Instagram por divulgar informações falsas sobre chuvas no RS*. CNN Brasil, 19 maio 2024. Disponível em: <https://www.cnnbrasil.com.br/politica/regina-duarte-e-advertida-pelo-instagram-por-divulgar-informacoes-falsas-sobre-chuvas-no-rs/>. Acesso em: 19 mar. 2025.
- Costa, Luciana; *et al.* Pela (in)formação profissional: necessidades e perspectivas dos estudantes de graduação em Biblioteconomia/UFPB em seu processo de conclusão. *Informação & Sociedade: Estudos*, v. 13, n. 2, p. 151-172, 2003.
- Crespo, Isabel. Um estudo sobre o comportamento de busca e uso de informação de pesquisadores das áreas de biologia molecular e biotecnologia: impactos do periódico científico. 120 f. Dissertação (Mestrado em Comunicação) – Universidade Federal do Rio Grande do Sul, Porto Alegre, 2005.
- Cunha, Murilo; Amaral, Sueli; Dantas, Edmundo. *Manual de estudo de usuários da informação*. São Paulo: Atlas, 2015.
- Dervin, Brenda. An overview of sense-making research: concepts, methods, and results to date. In: *International Communication Association Annual Meeting*, Dallas. Anais [...]. Dallas: ICA, 1983.
- Ellis, David. A behavioural approach to information retrieval system design. *Journal of Documentation*, v. 45, n. 3, p. 171–212, 1989.
- Ellis, David; Cox, Deborah; Hall, Katherine. A comparison of the information seeking patterns of researchers in the physical and social sciences. *Journal of Documentation*, v. 49, n. 4, p. 356–369, 1993.
- Figueiredo, Nice. *Estudos de uso e usuários da informação*. Brasília: IBICT, 1994.
- Foster, Allen. A nonlinear model of information seeking. *Information Research*, v. 10, n. 2, p. 1–15, 2005.
- Gama, Guilherme. *Enchentes no RS: fake news atrapalham ajuda para vítimas da tragédia*. CNN Brasil, 7 maio 2024. Disponível em: <https://www.cnnbrasil.com.br/nacional/fake-news-atrapalham-ajuda-para-vitimas-das-enchentes-no-rs/>. Acesso em: 19 jan. 2025.
- Gasque, Kelley. Comportamento informacional: fundamentos, conceitos e aplicações. Brasília: Editora da UnB, 2021.

- G1 RS; RBS TV. *Videos: voluntários, resgatados e abrigados relatam o drama dos temporais no RS*. G1, 8 maio 2024a. Disponível em <https://g1.globo.com/rs/rio-grande-do-sul/noticia/2024/05/08/videos-voluntarios-resgatados-e-abrigados-relatam-o-drama-dos-temporais-no-rs.ghhtml>. Acesso em: 8 jun 2025.
- G1 RS; RBS TV. *Militares do Exército fazem falso alarme de evacuação em Canoas e são afastados*. G1, 27 maio 2024b. Disponível em: <https://g1.globo.com/rs/rio-grande-do-sul/noticia/2024/05/27/exercito-afasta-militares-que-divulgaram-informacao-falsa-de-que-dique-rompeu-em-canoas.ghhtml>. Acesso em: 19 mar. 2025.
- Governo do Estado do Rio Grande do Sul. *É fake que o dinheiro doado pelo PIX oficial vai para a conta do governo*. Porto Alegre: Governo do Estado do RS, 7 maio 2024a. Disponível em: <https://www.estado.rs.gov.br/e-fake-que-o-dinheiro-doado-pelo-pix-oficial-vai-para-a-conta-do-governo>. Acesso em: 19 mar. 2025.
- Governo do Estado do Rio Grande do Sul. *É fake que doações estão sendo retidas pelo governo do Estado para cobrança de impostos*. Porto Alegre: Governo do Estado do RS, 8 maio 2024b. Disponível em: <https://www.estado.rs.gov.br/e-fake-que-doacoes-estao-sendo-retidas-pelo-governo-do-estado-para-cobranca-de-impostos>. Acesso em: 19 mar. 2025.
- Governo do Estado do Rio Grande do Sul. *É fake que doações para o RS estão sendo destruídas por uma retroescavadeira*. Porto Alegre: Governo do Estado do RS, 7 maio 2024c. Disponível em: <https://www.estado.rs.gov.br/e-fake-que-doacoes-para-o-rs-estao-sendo-destruidas-por-uma-retroescavadeira>. Acesso em: 19 mar. 2025.
- Governo do Estado do Rio Grande do Sul. *É fake que doações estejam paradas em centros logísticos da Defesa Civil do Estado*. Porto Alegre: Governo do Estado do RS, 9 maio 2024d. Disponível em: <https://www.estado.rs.gov.br/e-fake-que-doacoes-estejam-paradas-em-centros-logisticos-da-defesa-civil-do-estado>. Acesso em: 19 mar. 2025.
- Gramacho, Wladimir. *Na luta contra a desinformação, a educação midiática é fundamental, mas tem limites que devem ser considerados*. The Conversation Brasil, 2 out. 2025. Disponível em: <https://theconversation.com/na-luta-contr-a-desinformacao-a-educacao-midiatica-e-fundamental-mas-tem-limites-que-devem-ser-considerados-266095>. Acesso em: 3 out. 2025.
- Heinrich-Böll-Stiftung. *Enxurrada de desinformação: a emergência climática do Rio Grande do Sul agravada pelas fake news*. 24 maio 2024. Disponível em: <https://br.boell.org/pt-br/2024/05/24/enxurrada-de-desinformacao-emergencia-climatica-do-rio-grande-do-sul-agravada-pelas-fake>. Acesso em: 11 mar. 2025.
- Jungherr, Andreas.; Schroeder, Ralph. *Digital media and the future of democracy*. Cambridge: Polity Press, 2021.
- Kuhlthau, Carol. Inside the search process: information seeking from the user's perspective. *Journal of the American Society for Information Science*, v. 42, n. 5, p. 361–371, 1991.

- Kuhlthau, Carol. Seeking meaning: a process approach to library and information services. 2. ed. Westport: Libraries Unlimited, 2004.
- Le Codiac, Yves-François. *A ciência da informação*. Brasília: Briquet de Lemos, 1994.
- Lewandowsky, Stephan. The “post-truth” world, misinformation, and information literacy: a commentary on “Fake news”. *Media and Communication*, v. 7, n. 1, p. 11–13, 2019. Disponível em: <https://research-information.bris.ac.uk/ws/portalfiles/portal/233009689/Lewandowsky19a.pdf>. Acesso em: 13 jun. 2025.
- Lewandowsky, Stephan.; Ecker, Ullrich; Cook, John. Beyond misinformation: understanding and coping with the “post-truth” era. *Journal of Applied Research in Memory and Cognition*, v. 6, n. 4, p. 353–369, 2017. DOI: <https://doi.org/10.1016/j.jarmac.2017.07.008>.
- Lewandowsky, Stephan. *et al.* Misinformation and its correction: continued influence and successful debiasing. *Psychological Science in the Public Interest*, v. 13, n. 3, p. 106–131, 2012. DOI: <https://doi.org/10.1177/1529100612451018>.
- Maffesoli, Michel. A comunicação sem fim. In: MARTINS, Francisco. Menezes. *A genealogia do virtual: comunicação, cultura e tecnologia do imaginário*. 2. ed. Porto Alegre: Sulina, 2008. p. 20–32.
- Matsuki, Edgard. *Doações destruídas; morte do Caramelo e mais: 20 fake news sobre o RS*. Metrópoles, Brasília, 20 maio 2024. Disponível em: <https://www.metropoles.com/brasil/doacoes-destruidas-morte-do-caramelo-e-mais-20-fake-news-sobre-o-rs>. Acesso em: 8 jun. 2025
- Meho, Lockman; Tibbo, Helen. Modeling the information-seeking behavior of social scientists: Ellis’s study revisited. *Journal of the American Society for Information Science and Technology*, v. 54, n. 6, p. 570–587, 2003.
- Mikhailov, Alexander. *Information science and informed society*. ASIS Bulletin, v. 10, n. 1, p. 14–17, 1983.
- Moura, Jéssica. *Fake news viram arma política na tragédia climática do RS*. DW, 19 maio 2024. Disponível em: <https://www.dw.com/pt-br/fake-news-viram-arma-pol%C3%ADtica-na-trag%C3%A9dia-clim%C3%A1tica-do-rs/a-69123299>. Acesso em: 19 mar. 2025.
- Norman, Donald. *The Design of Everyday Things*. Revised and Expanded Edition. New York: Basic Books, 2013.
- O Globo. *Sem citar coach, autoridades do Rio Grande do Sul desmentem fake news de Pablo Marçal sobre doações*. O Globo, Rio de Janeiro, 7 maio 2024. Disponível em: <https://oglobo.globo.com/brasil/noticia/2024/05/07/sem-citar-coach-autoridades-do-rio-grande-do-sul-desmentem-fake-news-de-pablo-marcal-sobre-doacoes.ghtml>. Acesso em: 19 mar. 2025.

- Organização Mundial da Saúde. *Manual de comunicação eficaz com a mídia durante emergências de saúde pública*. Brasília: Ministério da Saúde, 2009. Disponível em: https://bvsmis.saude.gov.br/bvsmis/publicacoes/comunicacao_eficaz_midia_durante_emergencias.pdf. Acesso em: 11 abr. 2025.
- Organização Pan-Americana da Saúde. *Fundamentos da comunicação durante crises e emergências*. In: *Manual para equipes de resposta a desastres*. Washington, D.C.: Área de Preparação para Emergências e Assistência em Desastres, 2009.
- Prado, Gabriela. *Chuvas no RS: PF começa investigação para apurar fake news sobre a tragédia no estado*. CNN Brasil, São Paulo, 8 maio 2024. Disponível em: <https://www.cnnbrasil.com.br/politica/chuvas-no-rs-pf-comeca-investigacao-para-aporar-fake-news-sobre-a-tragedia-no-estado/>. Acesso em: 19 mar. 2025.
- Recuero, Raquel. *Recomendações para lidar com a desinformação na mídia social em momentos de crise*. Medium, 11 maio 2024. Disponível em: <https://medium.com/@raquelrecuero/recomendacoes-para-lidar-com-a-desinformacao-na-midia-social-em-momentos-de-crise-f6d433e4d24a>. Acesso em: 17 ago. 2025.
- Reuters Fact Check. *Enchentes no RS: Estado não está cobrando ICMS de doações*. Reuters, 6 maio 2024. Disponível em: <https://www.reuters.com/fact-check/portugues/YVBBWCZ6BRPQXIUGRG27LP2OL4-2024-05-06/>. Acesso em: 19 mar. 2025.
- Rupp, Isadora. *A onda de mentiras que mina ações de ajuda aos gaúchos*. Nexo Jornal, 7 maio 2024. Disponível em: <https://www.nexojornal.com.br/expresso/2024/05/07/chuvas-rio-grande-do-sul-geram-desinformacao-fake-news>. Acesso em: 19 mar. 2025.
- Santos, Wérleson; Pajeú, Hélio. Entendendo a desinformação: algumas determinações e uma proposta de conceituação. *Encontros Bibli: revista eletrônica de biblioteconomia e ciência da informação*, Florianópolis/SC, Brasil, v. 29, p. 01–19, 2024. DOI: <https://doi.org/10.5007/1518-2924.2024.e95042>.
- Saracevic, Tefko. A natureza interdisciplinar da ciência da informação. *Ciência da Informação*, v. 24, n. 1, 1995.
- Shannon, Claude; Weaver, Warren. *The mathematical theory of communication*. Urbana: University of Illinois Press, 1949.
- Shirky, Clay. *A cultura da participação: criatividade e generosidade no mundo conectado*. Rio de Janeiro: Zahar, 2011.
- Souza, Felipe; Marreiro, Flávia. *'Fake news' da tragédia no Sul: "Zombam da vida alheia e tripudiam sobre os mortos", diz especialista*. BBC News Brasil, 6 maio 2024. Disponível em: <https://www.bbc.com/portuguese/articles/ck5kxw6wex6o>. Acesso em: 19 mar. 2025.
- Supremo Tribunal Federal. *Glossário jurídico. Portal do STF — Jurisprudência*, 2025. Disponível em: <https://portal.stf.jus.br/jurisprudencia/glossario.asp>. Acesso em: 25 set 2025.

- Suzuki, Masaki; Yamamoto, Yusuke. Characterizing the influence of confirmation bias on web search behavior. *Frontiers in Psychology*, v. 12, art. 771948, 06 dez. 2021. DOI: <https://doi.org/10.3389/fpsyg.2021.771948>.
- Tabosa, Hamilton. *Modelo integrativo sobre o comportamento do usuário na Busca e uso da informação: aplicação na área de saúde*. 2016. 176 f. Tese (Doutorado em Ciência da Informação) - Universidade Federal da Paraíba, João Pessoa, 2016.
- Torre, Luísa; Jerónimo, Pedro. Esfera pública e desinformação em contexto local. *Texto Livre*, Belo Horizonte-MG, v. 16, p. e41881, 2023. DOI: 10.1590/1983-3652.2023.41881. Disponível em: <https://periodicos.ufmg.br/index.php/textolivre/article/view/41881>. Acesso em: 13 set. 2025.
- Wardle, Claire; Derakhshan, Hossein. *Information disorder: toward an interdisciplinary framework for research and policy making*. Strasbourg: Council of Europe, 2017. Disponível em: <https://rm.coe.int/information-disorder-report-2017/168076277c>. Acesso em: 13 set. 2025.
- Wilson, Thomas Daniel. On user studies and information needs. *Journal of Documentation*, v. 37, n. 1, p. 3–15, 1981.
- Wilson, Thomas Daniel. Information behaviour: an interdisciplinary perspective. *Information Processing & Management*, v. 33, n. 4, p. 551–572, 1996.
- Zakiri, Ezekiel. The role of communication in effective crisis management: a systematic literature review. *International Journal of Humanities and Social Science*, 2020.

Copyright: © 2025 WOHLGEMUTH, Vitória Corrêa Lopes; MUÑOZ, Ivette Kafure. This is an open-access article distributed under the terms of the Creative Commons CC Attribution-ShareAlike (CC BY-SA), which permits use, distribution, and reproduction in any medium, under the identical terms, and provided the original author and source are credited.

Submetido: 19/10/2025

Aceito: 20/11/2025