



GT 4 – Gestão da Informação e do Conhecimento

ISSN 2177-3688

USO DE FONTES E CANAIS DE INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO NO CENÁRIO BRASILEIRO DURANTE A PANDEMIA DE COVID-19

USE OF INFORMATION AND COMMUNICATION SOURCES AND CHANNELS IN THE BRAZILIAN SCENARIO DURING THE COVID-19 PANDEMIC

Christine Conceição Gonçalves – Escola de Ciência da Informação (UFMG)

Ricardo Rodrigues Barbosa – Escola de Ciência da Informação (UFMG)

Modalidade: Trabalho Completo

Resumo: O estudo apresenta as fontes e canais de informação e comunicação utilizadas durante a pandemia de COVID-19 no cenário brasileiro. Os dados foram obtidos por meio de entrevistas semiestruturadas, objetivando explicitar as fontes e canais de informação e comunicação sobre COVID-19 que foram utilizadas para auxiliar a tomada de decisões em saúde durante a pandemia de COVID-19. Os conceitos norteadores do modelo de Savolainen – *Everyday Life Information Seeking* (ELIS) foram considerados ao realizar as entrevistas, bem como os conceitos de comportamento informacional de Wilson. Os resultados evidenciam que diversas fontes e canais de informação e comunicação foram utilizadas para a tomada de decisão em saúde. As mídias digitais foram as fontes de informação e comunicação mais utilizadas para a obtenção de informações sobre a COVID-19. As mídias tradicionais foram amplamente utilizadas, seguidas por fontes institucionais de informação; especialistas das áreas de Ciências da Saúde, Ciências Biológicas e áreas afins; agentes multiplicadores de informação sobre saúde; e fontes pessoais de informação.

Palavras-chave: comportamento informacional; fontes de informação; COVID-19.

Abstract: The study presents the sources and channels of information and communication used during the COVID-19 pandemic in the Brazilian scenario. Data were obtained through semi-structured interviews, aiming to explain the sources and channels of information and communication about COVID-19 that were accessed to help decision-making in health during the COVID-19 pandemic. The guiding concepts of Savolainen's model – *Everyday Life Information Seeking* (ELIS) were considered when carrying out the interviews, as well as the informational behavior concepts of Wilson (2000). The results show that several sources and channels of information and communication were used for decision-making in health. Digital media were the most used sources of information and communication to obtain information about COVID-19. Traditional media were widely used, followed by institutional sources of information; specialists in the areas of Health Sciences, Biological Sciences and related areas; multipliers of health information; and personal sources of information.

Keywords: informational behavior; information sources; COVID-19.

1 INTRODUÇÃO

Em janeiro de 2020, a Organização Mundial de Saúde (OMS) decretou “emergência de saúde pública de interesse internacional” em virtude da detecção, em vários países asiáticos, de casos de infecção por vírus SARS-Cov-2, causante da COVID-19. Conforme declarado pela OMS, o surto de COVID-19, em escala mundial, foi acompanhado por um excesso de informações – algumas precisas e outras não, fato que dificultou a identificação de fontes idôneas e orientações confiáveis. Esse fenômeno foi chamado de *Infodemia*, que se refere a um significativo aumento no volume de informações relacionadas a um assunto específico, como no caso da pandemia decorrente da COVID-19.

Infodemia também é compreendida, segundo Chong *et al.* (2020), como um termo usado para se referir à rápida disseminação de informações ou notícias falsas por meio de plataformas de mídias sociais e outros meios de comunicação. Notou-se, com isso, o fornecimento de informações imprecisas e de qualidade insuficiente para garantir resultados satisfatórios em saúde pública e coletiva. Para esses autores, essa *Infodemia* contribuiu para criar um ambiente social complexo a ser apreendido pelo público geral, preocupado em permanecer saudável e adotar medidas preventivas apropriadas com o uso das informações disponibilizadas durante a pandemia de COVID-19.

O resultado de uma *Infodemia* é um excesso de informações para um público exposto a uma ampla gama de informações errôneas e não confiáveis, com dificuldades para selecionar informações baseadas em evidências. A abundância de informações nas mídias sociais, sem a verificação de sua autenticidade, tornou-se, pois, um desafio (NAEEM; BHATTI, 2020).

Casero-Ripollés (2020) apontou o aumento da circulação de notícias falsas como o grande obstáculo para os cidadãos acessarem informações verdadeiras para auxiliar no entendimento da crise sanitária durante a pandemia de COVID-19. De fato, o acesso a informações verdadeiras e relevantes, demanda a seleção de informações úteis e o reconhecimento de notícias falsas. Neste sentido, torna-se fundamental a capacidade de filtrar informações, fazer julgamentos críticos sobre a sua validade e formar opiniões pertinentes sobre suas implicações (SHAFIK, 2021).

A consolidação das tecnologias digitais e a consequente proliferação de canais, plataformas e provedores de informação criou um ecossistema saturado de notícias, em que

estar informado tornou-se uma tarefa extremamente desafiadora (CASERO-RIPOLLÉS, 2020). Em especial, no contexto de crise sanitária decorrente da pandemia de COVID-19, evidenciou-se a importância de se reconhecer, selecionar e utilizar canais e fontes de informação e comunicação relevantes para auxiliar a tomada de decisões em saúde e tomar as medidas preventivas adequadamente. Portanto, a interpretação de informações provenientes de diversas fontes, sejam essas fontes formais ou informais, institucionais ou não, tornou-se um fator crucial nesse contexto.

2 COMPORTAMENTO INFORMACIONAL

Para Wilson (2000), comportamento informacional é todo comportamento humano relacionado às fontes e canais de informação, incluindo a busca ativa e passiva de informações e o uso da informação. Engloba atos físicos e mentais enredados na incorporação da informação encontrada na base do conhecimento do indivíduo.

Comportamento informacional, de acordo com Pettigrew, Fidel e Bruce (2001), pode ser compreendido como as atividades que envolvem as necessidades dos sujeitos e como eles buscam, usam e transferem a informação em diferentes contextos. Para esses autores, portanto, o contexto tem papel fundamental no entendimento das motivações e do comportamento dos usuários da informação.

2.1 O modelo de Savolainen

A busca de informações é um componente importante do comportamento informacional. As formas pelas quais as pessoas buscam, compartilham e usam informações em diferentes contextos são elementos que possibilitam descrever esse comportamento. O modelo de Savolainen (1995), conhecido como *Everyday Life Information Seeking* (ELIS), concentra-se nas formas pelas quais as pessoas utilizam diversas fontes de informação para o atendimento das suas necessidades informacionais em áreas como saúde, consumo e lazer.

Ao se considerar o conceito de ELIS, segundo Savolainen (2010), a palavra-chave é vida cotidiana, que se refere a um conjunto de atributos característicos de qualidades relativamente estáveis e recorrentes tanto no trabalho quanto nas atividades de lazer. Os atributos centrais da vida cotidiana são familiares, comuns e rotineiros e qualificam as condições estruturais da ação do indivíduo.

3 FONTES E CANAIS DE INFORMAÇÃO

A identificação, avaliação e seleção de fontes e canais de informação confiáveis e relevantes torna-se crucial em uma emergência de saúde pública. A tomada de decisões em saúde visa gerar alterações nos hábitos que possibilitem assegurar a própria saúde e a dos demais indivíduos inseridos nesse cenário de crise na saúde pública e coletiva.

A seleção de fontes de informação é um importante componente da busca de informação, afirma Choo (2006). Nesse processo, o indivíduo baseia-se na qualidade da fonte sob o aspecto cognitivo, na motivação e no interesse no problema do ponto de vista afetivo e na acessibilidade da fonte. O autor divide as fontes de informação em quatro tipos a partir de dois critérios: fontes internas e externas (a uma instituição ou organização), fontes pessoais e fontes impessoais.

Conforme o Centro Latino-Americano e do Caribe de Informação em Ciências da Saúde (BIREME, 2005), fontes de informação podem ser entendidas como qualquer recurso capaz de responder a uma demanda de informação, incluindo produtos e serviços de informação, pessoas ou rede de pessoas, programas de computador etc. Fontes de informação também podem ser compreendidas como

[...] documentos, pessoas ou instituições que fornecem informações pertinentes a determinada área, fatores essenciais para se produzir conhecimento. O desenvolvimento da ciência, das tecnologias e dos meios de comunicação amplia as formas de se disseminar informação (OLIVEIRA; FERREIRA, 2009, p.70).

Considerando os aspectos acima apresentados, a pergunta que norteia este estudo sobre as fontes de informação acessadas durante a pandemia de COVID-19 é: “quais foram as fontes e os canais de informação e comunicação sobre COVID-19 mais utilizados durante essa pandemia para tomar decisões em saúde?”

4 COLETA E ANÁLISE DE DADOS

Os dados foram coletados por meio de quinze entrevistas semiestruturadas, elaboradas em torno dos eixos temáticos: comportamento informacional, fontes e canais de informação e comunicação. Antes de iniciar a entrevista, os entrevistados receberam uma explicação da proposta da entrevista de modo a deixá-los à vontade para expor suas percepções e considerações.

O objetivo das entrevistas foi extrair as fontes e canais de informação e comunicação mais utilizados durante a pandemia de COVID-19, além de explorar a sua percepção da relevância desses canais e fontes de informação. Neste sentido, os entrevistados foram orientados a considerar o contexto de necessidades de informação a respeito da COVID-19, bem como as fontes e canais de informação utilizados para tomar decisões a respeito de sua saúde. Para nortear a análise solicitada aos entrevistados, as seguintes questões e orientações foram formuladas:

- a) Durante a pandemia de COVID-19, quais foram os canais e fontes de informação mais utilizados por você?
- b) Como você percebeu o uso desses canais e fontes de informação em seu contexto familiar, profissional e social?

Utilizou-se a transcrição integral das entrevistas para auxiliar na análise e interpretação dos dados. O texto foi desmembrado em categorias agrupadas analogicamente, o que contribuiu para a compreensão das fontes e canais de informação utilizados durante a pandemia de COVID-19 no cenário brasileiro. Dessa forma, foram extraídos os dados que responderam às questões acima formuladas.

O Quadro 1 se refere às categorias dos canais e fontes de informação sobre COVID-19. A interpretação e avaliação das entrevistas obedeceram às categorias definidas para este fim, conforme descrito a seguir:

QUADRO 1 - Categorias para análise e extração das fontes de informação das entrevistas

Categoria inicial	Conceito norteador	Categoria final
Fontes institucionais	Fontes formais e institucionais de informação (Organização Mundial de Saúde, Ministério da Saúde Brasileiro, Agência Nacional de Vigilância Sanitária, Artigos científicos, Universidades, Fundações e Institutos de Pesquisa etc.)	Fontes institucionais de informação
Fontes pessoais	Fontes informais de informação (Familiares, amigos e/ou colegas)	Fontes pessoais de informação
Especialistas das áreas de Ciências da Saúde, Ciências Biológicas e áreas afins.	Profissionais especializados nas áreas de Ciências da Saúde e áreas afins.	Especialistas multiplicadores de informação sobre saúde
Mídias tradicionais	Canais de televisão, emissoras de rádio, jornais e/ou revistas.	Mídias tradicionais de informação e comunicação
Mídias digitais	Redes sociais em ambientes virtuais (<i>Facebook, Instagram, YouTube, WhatsApp, Twitter</i> etc.) e os mecanismos de busca na Internet (Google, Yahoo, Bing, por exemplo) e as mídias digitais de informação e comunicação.	Mídias digitais de informação e comunicação
Agentes multiplicadores de informação	Agentes tradutores e multiplicadores de informações provenientes de especialistas, fontes institucionais e pessoais de informação, de mídias tradicionais e/ou digitais de informação e comunicação (Lideranças locais, agentes comunitários, artistas, influenciadores digitais, formadores de opinião, profissionais das áreas de informação e comunicação, etc.)	Agentes multiplicadores de informação

Fonte: Elaborado pelos autores a partir dos dados da pesquisa, 2023.

5 APRESENTAÇÃO E ANÁLISE DOS DADOS

Os dados foram coletados por meio de quinze entrevistas realizadas *online*, via *Google Meet*, no período de setembro de 2022 a março de 2023. Essas entrevistas duraram entre quarenta e quatro minutos e duas horas e dezoito minutos. Todos os áudios das entrevistas foram gravados.

Os participantes deste estudo são residentes do Brasil e buscaram informações sobre COVID-19 em diversos canais e fontes de informação por meio de redes, canais e mídias sociais para tomar decisões sobre saúde, baseadas nas informações veiculadas durante a pandemia de COVID-19. Dos entrevistados, quatro moram no estado de Minas Gerais, dois no Distrito Federal e um nos estados do Rio de Janeiro, São Paulo, Santa Catarina, Paraná, Acre,

Amazonas, Tocantins, Pará, e Bahia. Dentre os respondentes, oito são mulheres (53%) e sete são homens (47%).

Em cumprimento aos princípios da privacidade, confidencialidade e anonimato, os nomes dos entrevistados foram omitidos. No entanto, os perfis podem ser resumidamente apresentados da seguinte maneira: Revisora de texto, MG; Assistente administrativo, MG; Bibliotecário jurídico, DF; Pedagogo, RJ; Revisora de texto, DF; Jornalista, SC; Professora de Yoga, MG; Advogado, SP; Professor universitário, AC; Antropólogo, AM; Epidemiologista, BA; Analista de dados, PR; Fiscal ambiental, TO; Bibliotecária universitária, PA; Juiz do trabalho, MG.

As entrevistas revelam que as fontes de informação mais acessadas pelos entrevistados foram:

- a) mídias digitais e tradicionais de informação e comunicação;
- b) fontes institucionais;
- c) especialistas das áreas de Ciências da Saúde, Ciências Biológicas e áreas afins;
- d) agentes multiplicadores de informação, e
- e) fontes pessoais de informação.

Para explorar as questões referentes aos temas abordados neste estudo, foram extraídos os canais e as fontes de informação e comunicação das entrevistas para análise e compreensão das fontes de informação mais acessadas nos contextos observados, conforme a Tabela 1, que se refere às fontes institucionais de informação utilizadas durante a pandemia de COVID-19.

Tabela 1 - Fontes institucionais de informação

Fontes institucionais de informação	Freq.	%
Organização Mundial de Saúde	6	40,0%
Ministério da Saúde Brasileiro	5	33,3%
Agência Nacional de Vigilância Sanitária	4	26,7%
Fundação Oswaldo Cruz	4	26,7%
Artigos científicos	4	26,7%
Instituto Butantan	2	13,3%
Universidades	2	13,3%
Prefeitura de Belém	1	6,7%
Secretaria de Saúde do Estado do Pará	1	6,7%

Fonte: Elaborado pelos autores a partir dos dados da pesquisa, 2023.

Os dados acima mostram que seis (40%) entrevistados utilizaram a Organização Mundial de Saúde (OMS) como fonte de informação sobre a COVID-19. O Ministério da Saúde

Brasileiro (MSB) foi acessado por 33,3% dos entrevistados. A Agência Nacional de Vigilância Sanitária (ANVISA), a Fundação Oswaldo Cruz (FIOCRUZ) e artigos científicos foram acessados por 26,7% dos entrevistados. As informações disponibilizadas pelas universidades e pelo Instituto Butantan foram utilizadas por 13,3% dos entrevistados, como se pode observar:

Eu acessava o *site* da FIOCRUZ, assim, eu via as notícias nos jornais, nos canais de informações, canais jornalísticos. Para ter uma segurança naquela informação, eu procurava também os meios oficiais do governo [...] (Revisora, DF)

Os manuais do Ministério da Saúde Brasileiro, tudo o que saía eu lia na íntegra porque eram a nossa referência, né? para o trabalho no SUS. ANVISA também. Os documentos oficiais da ANVISA eu estava lendo tudo. A Organização Mundial de Saúde eu acompanhava também, no próprio *site* da OMS. As publicações das universidades, na medida do possível porque era muita informação, muita, uma enxurrada de informações (Epidemiologista, BA)

A Tabela 2 se refere às fontes pessoais de informação acessadas durante a pandemia de COVID-19:

Tabela 2 - Fontes pessoais de informação

Fontes pessoais de informação	Freq.	%
Amigos e/ou colegas	4	26,7%
Familiares	3	20,0%

Fonte: Elaborado pelos autores a partir dos dados da pesquisa, 2023.

Dos entrevistados, quatro (26,7%) utilizaram amigos e/ou colegas como fontes de informação sobre a COVID-19. Familiares foram acessados como fontes de informação durante a pandemia por três (20%) dos entrevistados. Depreende-se, pois, que, para obtenção de informações sobre a COVID-19, 46,7% dos entrevistados utilizaram fontes pessoais de informação durante a pandemia. É o que se pode observar nos dados:

O pessoal da Secretaria Estadual de Saúde [...] a gente sabia o que estava acontecendo em termos estatísticos: o número de casos, se estava aumentando, diminuindo [...] Mas isso era uma informação mais informal, não é? Não era aquela divulgada pelo próprio Estado mas pessoas que estavam ali, que trabalhavam dentro dessa máquina pública e que conseguiam passar essas informações. (Antropólogo, AM)

A Tabela 3 se refere às mídias tradicionais de informação e comunicação utilizadas durante a pandemia de COVID-19:

Tabela 3 – Mídias tradicionais de informação e comunicação

Mídias tradicionais	Freq.	%
Rede Globo	7	46,7%
Globo News	5	33,3%
Record TV	2	13,3%
Band News	2	13,3%
CNN Brasil	2	13,3%
Rede Bandeirantes	1	6,7%
Jornal da Cultura	1	6,7%
TV Cultura	1	6,7%
TVE	1	6,7%
Rádio CBN	3	20,0%
Rádio CNN	1	6,7%
Rádio Gospel FM Araguaína 94.7 FM	1	6,7%
Rádio Nova Brasil FM 89.7	1	6,7%
Rádio PL 87.9 FM	1	6,7%
Rádio Terra 96.5 FM	1	6,7%
Rádio Tocantins FM 97.7	1	6,7%
Rádio Itatiaia AM 610 kHz e FM 95,7 MHz	1	6,7%

Fonte: Elaborado pelos autores a partir dos dados da pesquisa, 2023.

Os canais de televisão foram as mídias mais frequentemente acessadas, sendo que alguns entrevistados acompanharam vários canais de televisão simultaneamente. As emissoras de rádio também foram utilizadas como fontes de informação sobre a COVID-19. Constata-se, assim, que as mídias tradicionais foram amplamente utilizadas, conforme dados:

Aqui no Acre só tem a rádio CBN, notícias, né? E eu ouço rádio. Sou público de rádio a vida inteira [...]. Então a rádio CBN é uma fonte em que eu não confio muito mas uma boa fonte (Professor universitário AC)

Geralmente, Globo ou Globo News. Emissoras de rádio, a rádio CBN. Para notícias, coisas e tal é majoritariamente a rádio CBN ou a Nova Brasil. (Advogado SP)

A Tabela 4 se refere às mídias digitais acessadas durante a pandemia de COVID-19:

Tabela 4 – Mídias digitais de informação e comunicação

Mídias digitais	Freq.	%
Folha de São Paulo	6	40,0%
UOL	5	33,3%
WhatsApp	3	20,0%
G1	2	13,3%
Jornal GGN	2	13,3%
Instagram	2	13,3%
Twitter	2	13,3%
Afronte (Agência de notícias do Oeste de Santa Catarina)	1	6,7%
Boatos.org	1	6,7%
Brasil 247	1	6,7%
BBC News Brasil	1	6,7%
Jornal da Ciência	1	6,7%
Jornalistas Livres	1	6,7%
Lupa	1	6,7%
Mídia Ninja	1	6,7%
Nexo Jornal	1	6,7%
O desacato	1	6,7%
O Estadão	1	6,7%
O Tempo	1	6,7%
UAI	1	6,7%
Youtube: Meio	1	6,7%
Youtube: Os pingos nos is	1	6,7%
Facebook	1	6,7%
Podcast de notícias: Foro de Teresina	1	6,7%
News Google	1	6,7%
Mecanismo de busca Google	1	6,7%
Mecanismo de busca Bing: editoriais e as notícias selecionadas	1	6,7%
Bing COVID	1	6,7%

Fonte: Elaborado pelos autores a partir dos dados da pesquisa, 2023.

Os dados acima revelam a variedade de mídias digitais acessadas durante a pandemia de COVID-19. Boletins e canais de notícias, mecanismos de busca na *Internet* (*Bing* e *Google*) foram bastante acessados, bem como as redes sociais virtuais (*YouTube*, *WhatsApp*, *Instagram*, *Twitter*, *Facebook* e *Podcast*). As mídias digitais de informação e comunicação foram, portanto, as fontes de informação mais utilizadas pelos entrevistados, como se pode observar:

Mídia Ninja, Jornalistas Livres [...]. Aqui no nosso estado, temos algumas propostas de mídia alternativa como ‘O desacato’, ‘Afronte’[Agência de notícias do Oeste de Santa Catarina] (Jornalista, SC)

Jornais e revistas, principalmente a ‘Folha de São Paulo’ ou quando aparecia de repente algum outro veículo como o ‘O Estadão’. Mas que eu tinha acesso e sou assinante, é a ‘Folha de São Paulo’. Eu uso bastante o *Instagram*. Principalmente o *Instagram*, o *WhatsApp* e o *Twitter* (Advogado, SP).

Google com certeza[...] E através do *Google* chegar aos órgãos institucionais, a pessoas individuais que publicavam coisas, que davam a sua opinião (Pedagogo, RJ).

Eu só acessava *YouTube*, *WhatsApp*, amigos, colegas, familiares (Juiz do Trabalho, MG).

A Tabela 5 se refere aos especialistas multiplicadores de informação sobre saúde acessados durante a pandemia de COVID-19:

Tabela 5 - Especialistas multiplicadores de informação sobre saúde

Especialistas multiplicadores de informação sobre saúde	Freq.	%
Margareth Maria Pretti Dalcolmo	2	13,3%
Miguel Angelo Laporta Nicolelis	2	13,3%
Átila Iamarinho	1	6,7%
David Uip (Hospital Albert Einstein)	1	6,7%
Dimas Covas (Presidente do Instituto Butantan)	1	6,7%
Drauzio Varella	1	6,7%
Ester Sabino	1	6,7%
Fernando Lemos (Canal Planeta Intestino)	1	6,7%
Lair Ribeiro	1	6,7%
Lourival Rodrigues Marsola (Médico Infectologista)	1	6,7%
Natália Pasternak	1	6,7%
Nise Hitomi Yamaguchi	1	6,7%
Nísia Trindade Lima (Presidente da FIOCRUZ)	1	6,7%
Tedros Adhanom Ghebreyesus (Diretor-Geral da OMS)	1	6,7%
Thalita Lima (Canal Vida de Farmácia)	1	6,7%

Fonte: Elaborado pelos autores a partir dos dados da pesquisa, 2023.

Os dados revelam a busca de informações sobre COVID-19 em especialistas das áreas de Ciências da Saúde, Ciências Biológicas e áreas afins. Todos os especialistas acima citados foram acessados via *Internet*, por meio de mídias e redes sociais virtuais (*YouTube*, *Instagram*, *Twitter*, *Facebook* etc.), conforme alguns relatos:

A Dra. Nísia Trindade Lima – Presidente da FIOCRUZ, a médica e pesquisadora Dra. Margareth Dalcolmo e a Dra. Natália Pasternak, que conscientizaram as pessoas o mais que puderam [...]. Também tinha o Dimas Covas – Presidente do Instituto Butantã (Revisora de texto, MG).

Então esses tipos de pessoas, para mim, são bastante confiáveis: Dr. Drauzio Varella, Miguel Nicolelis, essa turma toda aí, né? [...] Margareth Dalcolmo [...] A primeira coisa que eu faço quando aparece uma fonte nova discutindo um

tema como esse, por exemplo? Vou buscar informações sobre ela na *Internet*, vou ver o que ela escreveu, o que estudou, o currículo *Lattes*, essas coisas todas [...] (Jornalista, SC).

A Tabela 6 se refere aos agentes multiplicadores de informação acessados durante a pandemia de COVID-19:

Tabela 6 – Agentes multiplicadores de informação

Agentes multiplicadores de informação	Freq.	%
Agentes comunitários (via rádios de comunicação PX) (Amazonas)	1	6,7%
Agentes comunitários de Saúde (ACS) (Amazonas)	1	6,7%
Agentes indígenas de Saúde (AIS) (Amazonas)	1	6,7%
André Trigueiro (Jornalista)	1	6,7%
Ailton Krenak (Liderança indígena, ambientalista, filósofo e escritor brasileiro da etnia indígena crenaque)	1	6,7%
Gilson Rodrigues (Liderança comunitária de Paraisópolis – São Paulo)	1	6,7%
Luis Nassif (Jornalista)	1	6,7%

Fonte: Elaborado pelos autores a partir dos dados da pesquisa, 2023.

A busca de informações sobre COVID-19, bem como o entendimento do contexto pandêmico no Brasil também foram acionados por meio de agentes que realizaram o trabalho de traduzir e multiplicar, em linguagem simples e acessível à população geral, informações provenientes de diversas fontes e canais de informação formais e informais sobre COVID-19. Desse modo, agentes multiplicadores de informação, tais como agentes comunitários (lideranças locais etc.), Agentes Comunitários de Saúde (ACS), Agentes Indígenas de Saúde (AIS) foram fontes relevantes de informação sobre a COVID-19. Influenciadores digitais, formadores de opinião, profissionais das áreas de informação e comunicação ativos nas mídias e redes sociais virtuais também foram canais de informação utilizados pelos entrevistados, conforme relatos:

A gente tem que lembrar: houve agentes lá de dentro, agentes sociais, como o líder comunitário Gilson Rodrigues, que se movimentaram e criaram *sites* específicos. Outras *lives* [...] do Ailton Krenak, aquele indígena que está na mídia nacional e internacional [...]. Ele fez muitas *lives*. O André Trigueiro fez tantas *lives* interessantes... ele trazia tantas pessoas bacanas (Revisora de texto, MG).

A OMS chega lá no interior do Amazonas? Os artigos científicos? As universidades? A Agência de Vigilância Sanitária chega nesses lugares? Não chega [...] O que chega a esses lugares são os rádios. As emissoras de rádio e também os rádios de telecomunicação [...] O que as pessoas têm de informação lá? Quem é a principal fonte de informação, de relevância? São

os Agentes Comunitários de Saúde (ACS). Esses que faziam frente e também ficavam limitados nisso [aos rádios]. Então eram a principal fonte de informação: os Agentes Indígenas de Saúde (AIS) e os Agentes Comunitários de Saúde (ACS) [...] Eles são vinculados à Secretaria Municipal de Saúde. A Secretaria Municipal de Saúde que faz essa ponte informacional. (Antropólogo, AM)

6 DISCUSSÃO DOS RESULTADOS

Os dados mostram que 40% dos entrevistados acessaram a Organização Mundial de Saúde (OMS) durante a pandemia; 33,3% acessaram o Ministério da Saúde Brasileiro (MSB). A Agência Nacional de Vigilância Sanitária (ANVISA), a Fundação Oswaldo Cruz (FIOCRUZ) e artigos científicos foram acessados por 26,7% dos entrevistados. 13,3% dos entrevistados utilizaram as universidades e o Instituto Butantan como fontes de informação sobre COVID-19. Esses resultados mostram a relevância das fontes institucionais de informação durante uma crise sanitária de saúde pública e coletiva, pois essas fontes são plataformas importantes para esclarecer, orientar e divulgar informações baseadas em evidências científicas.

Quanto às fontes pessoais de informação, 46,7% dos entrevistados utilizaram-nas para obter informações sobre a COVID-19. Os dados sugerem a importância de monitoração dos familiares, amigos e/ou colegas como fontes de informação sobre COVID-19, especialmente, para acompanhar a evolução, proliferação do Coronavírus, bem como para seguir os protocolos de segurança e tratamentos referentes à COVID-19.

As mídias tradicionais foram amplamente utilizadas. Dentre estas, os canais de televisão foram os mais frequentemente acessados, sendo que alguns entrevistados acompanharam vários canais de televisão simultaneamente. As emissoras de rádio também foram fontes de informação utilizadas pelos entrevistados. Esses resultados confirmam que, em um cenário inesperado e novo, as mídias tradicionais de informação e comunicação adquirem um papel preponderante e igualmente importante na veiculação de informações sobre um cenário pandêmico como o da COVID-19 e sobre os protocolos de segurança essenciais nos processos de orientações à população.

Os dados mostram que as mídias digitais de informação e comunicação foram as fontes de informação mais utilizadas pelos entrevistados. Boletins e canais de notícias, mecanismos de busca na *Internet* (*Bing* e *Google*) foram bastante acessados, bem como as redes sociais virtuais (*YouTube*, *WhatsApp*, *Instagram*, *Twitter*, *Facebook* e *Podcast*). Nota-se, assim, a

relevância dessas mídias como fontes e canais de informação prioritariamente acessadas em um contexto inesperado e incerto como a pandemia decorrente da COVID-19.

Os dados também revelam a busca de informações sobre COVID-19 por meio do acesso via *Internet* a especialistas das áreas de Ciências da Saúde, Ciências Biológicas e áreas afins. Os especialistas foram acessados por meio das mídias e redes sociais virtuais (*YouTube, Instagram, Twitter, Facebook* etc.). Ter acesso a autoridades em áreas específicas que envolvem a saúde, mostrou-se de suma importância para que os entrevistados pudessem avaliar e tomar as medidas preventivas de saúde durante essa pandemia, bem como para obter informações baseadas em evidências sobre a COVID-19.

A busca de informações sobre COVID-19, assim como a busca por compreensão do contexto pandêmico no Brasil também foram acionadas por meio de agentes multiplicadores de informação. Agentes comunitários (lideranças locais etc.), Agentes Comunitários de Saúde (ACS), Agentes Indígenas de Saúde (AIS) foram fontes importantes de informação sobre a COVID-19. Influenciadores digitais, formadores de opinião, profissionais das áreas de informação e comunicação ativos nas mídias e redes sociais virtuais também foram fontes e canais de informação utilizados pelos entrevistados. Esses agentes tradutores e multiplicadores de informações provenientes de especialistas, fontes institucionais e pessoais de informação, de mídias tradicionais e/ou digitais de informação e comunicação sobre a pandemia de COVID-19 foram, segundo os entrevistados, fontes relevantes de esclarecimentos e orientações sobre a COVID-19; a respeito do contexto pandêmico no cenário brasileiro e suas implicações, bem como sobre as medidas preventivas essenciais durante essa pandemia.

Nota-se, pois, a importância da adesão dos seguidores e usuários da informação às opiniões, sugestões e orientações desses especialistas e autoridades das áreas de saúde, influenciadores digitais, lideranças comunitárias e formadores de opinião, tanto em redes sociais de contato pessoal quanto em redes e mídias digitais.

7 CONSIDERAÇÕES FINAIS

O presente estudo buscou explicitar e analisar as fontes e canais de informação e comunicação utilizados, no cenário brasileiro de crise sanitária, durante a pandemia de COVID-19.

Os resultados apontam que: diversas fontes e canais de informação e comunicação sobre COVID-19 foram utilizados para auxiliar a tomada de decisões em saúde; as mídias digitais, as mais acessadas e as mídias tradicionais as mais utilizadas para a obtenção de informações sobre a COVID-19, seguidas por fontes institucionais de informação; especialistas das áreas de Ciências da Saúde, Ciências Biológicas e áreas afins; agentes multiplicadores de informação e fontes pessoais de informação.

Destaca-se, neste estudo, a necessidade e relevância de ampliar a compreensão da ação de especialistas das áreas de Ciências da Saúde, Ciências Biológicas e áreas afins, bem como de agentes multiplicadores de informação para melhor atuação desses agentes no que diz respeito à influência na adesão aos protocolos de segurança e às demandas informacionais decorrentes de situações de crise, como a pandemia decorrente da COVID-19.

A preferência dada às mídias tradicionais e digitais revela igualmente a relevância de fontes e canais de informação e comunicação com linguagem acessível à população geral, em especial, nesse contexto pandêmico.

Sob essa perspectiva, considera-se essencial para a produção efetiva de conhecimento em saúde que profissionais da Saúde, Comunicação Social, Ciências da Informação e Comunicação possam criar uma interface com o objetivo de promover de forma mais efetiva a interação entre as instituições e a sociedade, elaborando estratégias de comunicação de informações técnico-científicas em linguagem acessível para a população como um todo, possibilitando-lhe o acesso a informações sobre saúde e, conseqüentemente, a produção de conhecimento por meio de informações seguras.

REFERÊNCIAS

BIREME. Guia da BVS 2005. Disponível em: <http://red.bvsalud.org/modelo-bvs/wp-content/uploads/sites/3/2016/05/Guia-da-BVS-de-2005.pdf>. Acesso em: 10 jul. 2020.

CASERO-RIPOLLÉS, Andreu. Impact of Covid-19 on the media system. Communicative and democratic consequences of news consumption during the outbreak. **El profesional de la información**, v. 29, n. 2, 2020. Disponível em: <https://doi.org/10.3145/epi.2020.mar.23>. Acesso em: 09 jun. 2020.

CHONG, Yuen Yu; CHENG, Ho Yu; CHAN, Helen Yue Lain; CHIEN, Wai Tong; WONG, Samuel Yeung Shan. COVID-19 pandemic, infodemic and the role of eHealth literacy. **International Journal of Nursing Studies**, v. 108, p. 103644, 2020. Disponível em: <https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC7255119/>. Acesso em: 03 jul. 2020.

CHOO, Chun Wei. **A Organização do Conhecimento**: como as organizações usam a informação para criar significado, construir conhecimento e tomar decisões. São Paulo: SENAC, 2006.

NAEEM, Salman Bin; BHATTI, Rubina. The Covid-19 ‘infodemic’: a new front for information professionals. **Health Libraries Group Health Information & Libraries Journal**, v. 37, n. 3, p. 233-239, 2020. Disponível em: <https://onlinelibrary.wiley.com/doi/10.1111/hir.12311>. Acesso em: 04 jul. 2020.

ORGANIZAÇÃO MUNDIAL DE SAÚDE. **Rolling updates on coronavirus disease (COVID-19)**. 2020. Disponível em: <https://www.who.int/emergencies/diseases/novel-coronavirus-2019/events-as-they-happen>. Acesso em: 10 maio 2020.

OLIVEIRA, Ely Francina T. de; FERREIRA, Karen Eloise. Fontes de informação online em arquivologia: uma avaliação métrica. **Biblios**, Rio Grande, v. 23, n. 2, p. 69-76, 2009.

PETTIGREW, Karen. E.; FIDEL, Raya.; BRUCE, Harry. Conceptual frameworks in information behavior. **Annual Review of Information Science and Technology**, v. 35, p. 43-78, 2001.

SAVOLAINEN, Reijo. Everyday life information seeking: Approaching information seeking in the context of “way of life”. **Library & Information Science Research**, v. 17, n. 3, p. 259-294. 1995. Disponível em: <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/0740818895900489>. Acesso em: 10 maio 2020.

SAVOLAINEN, Reijo. Everyday Life Information Seeking. *In*: **ENCYCLOPEDIA of Library and Information Sciences**. Third Edition. 2010. p. 1780-1789.

SHAFIK, Minouche. **Cuidar uns dos outros**: um novo contrato social. Rio de Janeiro: Intrínseca, 2021.

WILSON, Thomas D. Human information behavior. **Informing Science**, v. 3, p. 49–56, 2000.