

# Informação, confiança e crise: há um futuro possível?<sup>1</sup>

Ramon Bezerra Costa<sup>2</sup>

Larissa Leda F. Rocha<sup>3</sup>

## Resumo

Este estudo propõe a compreensão do cenário de crises em diversas áreas como uma crise central das formas de construção da confiança. Partindo do pressuposto de que a confiança, além de ser um elemento central para a existência da sociedade, é também um processo que se constrói por meio da troca de informações, este trabalho sugere a partir da análise descritiva, nas considerações finais, a necessidade de mudança nas crenças e valores que orientam as dinâmicas de construção da confiança, isto é, dos intercâmbios de informação, e, conseqüentemente, de toda a sociedade. Ficando essa proposta como sugestão para estudos futuros. Trata-se de um ensaio teórico apoiado em pesquisa bibliográfica e observação empírica.

Palavras-chave: Confiança. Crise. Informação. Sistemas peritos.

1

# Information, trust and crisis: is there a possible future?

## Abstract

This study proposes the understanding of this crisis scenario in several areas as a central crisis in the ways of building trust. Based on the assumption that trust, in

---

<sup>1</sup> Este trabalho tem financiamento da Fundação de Amparo à Pesquisa e ao Desenvolvimento Científico e Tecnológico do Maranhão.

<sup>2</sup> Professor do Curso de Comunicação Social e do Programa de Pós-graduação em Comunicação (Mestrado profissional) da Universidade Federal do Maranhão (UFMA). Doutor em Comunicação pela UERJ. Coordenador do Grupo de Pesquisa ETC/UFMA/CNPq, financiado pela FAPEMA. Editor da revista Cambiassu (UFMA). E-mail: [ramon.bezerra@ufma.br](mailto:ramon.bezerra@ufma.br)

<sup>3</sup> Professora do Curso de Comunicação Social e do Programa de Pós-graduação em Artes Cênicas da Universidade Federal do Maranhão (UFMA). Pós-Doutorado na ECA/USP. Doutorado na PUCRS. Editora da revista Cambiassu (UFMA). Coordenadora do Observatório de Experiências Expandidas em Comunicação (ObEEC/UFMA/CNPq). E-mail: [larissa.leda@ufma.br](mailto:larissa.leda@ufma.br)

addition to being a central element for the existence of society, is also a process that is built through the exchange of information, this work suggests, from the descriptive analysis, in the final considerations, the need to change the beliefs and values that guide the dynamics of building trust, that is, the exchanges of information, and, consequently, of the whole society. This proposal remains as a suggestion for future studies. It is a theoretical essay supported by bibliographic research and empirical observation.

Keywords: Trust. Crisis. Information. Expert systems

### Considerações iniciais

A palavra crise, embora comum e utilizada em diversas ciências, possui acepções distintas. Latour (1994), ao descrever o que chama de crise da modernidade, oriunda da falência de um modelo legitimado, mas ineficiente, de pensar os fatos por meio de separações rígidas em áreas e/ou disciplinas, oferece uma trilha para considerarmos a crise como uma conjuntura penosa e decisiva. Forni (2015) possui compreensão similar ao tratar da crise como um quebra nas ações regulares de uma instituição que ocasiona, dentre outras coisas, danos e agitação. Assim, a crise é um momento confuso que gera inseguranças e requer decisões árduas, por isso é, também, um momento de oportunidade. Sentido que pedimos ao leitor para ter em mente neste trabalho.

Parece adequado, ao pensar a atualidade, falar em crises, no plural, por entendermos que os desafios estão em diversas áreas: na emergência de práticas de gestão pública autoritárias; nas frequentes denúncias de corrupção; no questionamento dos limites da democracia liberal; nas altas taxas de desemprego; na precarização de funções laborais; na crise sanitária com a pandemia do coronavírus e suas consequências;<sup>4</sup> na desinformação com a proliferação de informações enganosas; para citarmos alguns exemplos.

A crise é o momento em que os padrões, orientados por determinadas crenças e valores, considerados legítimos e utilizados para gerir os modos de vida, entram em colapso e ainda não temos outros modelos para colocar no lugar. Nessa perspectiva, o que as crises citadas têm em comum é nosso receio ou impossibilidade de acreditar, seja nos outros ou

---

<sup>4</sup> No Brasil, guardadas variações entre as cidades, pode-se considerar que o distanciamento social iniciou em março de 2020 e, no momento da escrita deste trabalho, novembro de 2021, são diversos os relaxamentos nas medidas de distanciamento. Atualmente, os mortos pela doença no país aproximam-se dos 610 mil e a pandemia dá sinais de recuo devido ao avanço da vacinação. Disponível em: <https://glo.bo/3qj6Hkr>. Acesso em: 09 nov. 2021.

nas instituições, gerando uma sensação de insegurança porque não sabemos mais o que esperar do futuro e em que ou em quem confiar. Sensação que vai na contramão da busca humana permanente por segurança e conforto, como descreve Sloterdijk (2016). Não estamos mais confiando nas grandes e tradicionais instituições, como mídia e governos (EDELMAN, 2021). Mas, sem confiança, entendida neste estudo a partir de Giddens (1991) como o ato de fiar-se em alguma coisa depois de ponderar os prováveis riscos, a sociedade perde o que a mantém integrada, como apontava Simmel (2004) no início do século XX.

A proposta deste estudo é, portanto, compreender as instabilidades atuais como uma crise única dos modos de construção da confiança. Essa é uma estratégia para encarar esses desafios pelo que eles têm em comum, permitindo refletir sobre as crises de maneira conjunta e não fragmentada. Tal abordagem é relevante, sobretudo, em um momento no qual o debate público parece dicotomizado em áreas, como se a manutenção da vida não tivesse relação com a economia e a política simultaneamente, como se a educação pudesse ser pensada desvinculada das relações de trabalho e da produção, circulação e consumo de sentidos, bens e serviços ou como se as repetidas denúncias de propagação de notícias e informações falsas, inclusive por figuras instituídas de poder público, fosse um problema causado apenas pelo acesso das pessoas às redes sociais da internet.

Partimos da premissa de que os modos de construção da confiança são indissociáveis da produção de sentido mediadas por instrumentos, desde o nosso próprio corpo, passando por inúmeros tipos de papel e suas diversas formas de reprodução, até chegar nas diferentes mídias eletrônicas e digitais. Assim, na esteira de Fukuyama (1996), consideramos a construção da confiança como um processo particular de troca de informações, que acontece em um ambiente de mediação, conceito entendido a partir de Sodré (2014) como um ecossistema no qual o sujeito e o mundo são geridos por códigos tecnológicos. Seguimos também as ideias de Hepp (2020), que propõe o conceito de mediação profunda para se referir a como as mídias digitais e suas estruturas subjacentes criam e reconfiguram a experiência social por completo, tanto instituições quanto indivíduos, sendo impossível, na atualidade, falar de qualquer aspecto da sociedade sem considerar as dinâmicas midiáticas, como a mediação pelos algoritmos e a reunião exorbitante de dados (*big data*).

É nesse ecossistema que as formas pelas quais a confiança é construída serão pensadas, entendendo que a mediação configura tanto um sistema particular de intercâmbio de informações por meio do qual a confiança é construída quanto uma dinâmica

de produção de sentido que atravessa todos os outros sistemas de construção da confiança.

A crise das formas de construção da confiança não começou agora, somente está em maior evidência. Diante disso, ao invés de tentar reconstruir a confiança perdida, é necessário encarar o desafio de compreender as mudanças nos modos de vida e investir em outras premissas para os modelos de construção da confiança condizentes com o mundo que temos. Para isso, sendo a confiança uma relação, como veremos, é necessário repensar o que a sustenta e como isso é feito. Optamos pelo ensaio teórico, aqui entendido como o propõe Adorno (2003), como algo que se expõe e evidencia sua complexidade, que se abre para novos sentidos e esclarecimentos. E, ainda, na esteira de Severino (2016) como uma modalidade de trabalho científico ancorada na exposição reflexiva sem prescindir do rigor lógico e argumentativo. Favorecemos a exposição dos resultados oriundos da pesquisa bibliográfica de estudos quantitativos e qualitativos que ancoraram este trabalho, por meio da qual buscamos dados já levantados e sistematizados por outras pesquisas para que possamos sugerir elementos para se pensar a construção da confiança hoje. Começamos descrevendo o que chamamos de crise da confiança. Em seguida, abordamos os sistemas peritos por meio dos quais a confiança tem sido construída nos últimos séculos e, por fim, refletimos sobre crenças e valores que fundam esses sistemas e a necessidade de sua reformulação.

4

### **Confiança em crise**

Após 21 anos medindo a confiança em governos, empresas, organizações não-governamentais e mídia, o Barômetro da Confiança da Agência Edelman indicou que apenas empresas são vistas como competentes e também éticas, uma mudança em relação aos anos anteriores da pesquisa que, apesar de apresentar variações de dados ano a ano, tinha como característica permanente a desconfiança em todas as quatro instituições. Foram entrevistadas mais de 33 mil pessoas de 28 países (Brasil incluso) entre outubro e novembro de 2020 (Edelman 2021) e constatado um descrédito com relação aos governos: 67% dos entrevistados brasileiros dizem que os líderes de governo tentam enganar as pessoas propositalmente e 72% entendem que a mídia não está indo bem em termos de objetividade e apartidarismo. Ainda considerando especificamente o Brasil, a pesquisa apontou que a confiança é local. A figura com maior índice de confiança é “meu empregador” e a polarização observada no país produziu uma desigualdade recorde na confiança.

A pesquisa da Agência Edelman foi realizada durante a pandemia e contatou-se que a crise sanitária global contribuiu para medos pessoais e sociais constantes. O maior índice de preocupação e medo está relacionado à perda de emprego (88% preocupados e 65% com medo) e mudanças climáticas (79% preocupados, 55% com medo). Paralelo a esse cenário de redução da confiança nas instituições, que costuma ser medido por métricas, presenciamos um aumento na circulação de informações falsas, que também tem impacto nas dinâmicas de confiança. Segundo a Edelman (2021), há uma mudança de prioridade quanto ao 'letramento informacional' que perde apenas para a necessidade de priorizar a família ainda que menos de 1/3 dos entrevistados (36%) pratiquem "informação limpa", entendida como aquela que é ligada ao engajamento com o noticiário em diferentes fontes, evita as bolhas de informação, verifica informações e não amplifica informações não verificadas.

Diversos estudos revelam como as informações falsas têm sido mais difundidas do que as verdadeiras. Vosoughi, Roy e Sinan (2018), por exemplo, após analisarem cerca de 126.000 boatos espalhados entre 2006 e 2017 pelo Twitter, perceberam que as informações falsas são difundidas com mais rapidez e amplitude do que as verdadeiras. Notaram também que temas políticos são mais frequentes nas informações falsas, que as pessoas são mais propensas a compartilhar informações novas - em sua maioria, falsas - e, ao contrário de uma ideia muito difundida, os softwares que impulsionam a circulação de informações nas redes sociais da internet aceleraram a circulação de informações verdadeiras e falsas na mesma proporção, sugerindo que humanos, e não softwares, são potencialmente mais responsáveis pela desinformação.

Dados (NITAHARA, 2020) mostram que a disseminação de informações falsas, relacionadas à área da saúde, cresceram após o início da pandemia. Como medida para combater a desinformação, as maiores plataformas on-line do mundo em número de usuários (Facebook, Twitter e Instagram), em março de 2020, decidiram, dentre outras estratégias, apagar postagens que contrariassem as orientações das autoridades sanitárias, como a OMS. No Brasil, por exemplo, o presidente, um senador e o ministro do meio ambiente tiveram conteúdos removidos (GAGLIONI, 2020).

As tecnologias digitais de comunicação, embora tenham contribuído para a ampliação dos atores e versões no debate público, também auxiliou na circulação de sentidos despreocupados com sua ancoragem no real. Banerjee e Duflo (2019) consideram que estamos vivendo em um momento no qual as crenças pessoais parecem valer mais que dados concretos e quando tais crenças são reforçadas geralmente o são por dados

inventados ou leituras simplistas da realidade. É neste contexto que podemos considerar que a abundância de informações é controversa e traz problemas além da proliferação das informações falsas. Dados inventados que atendam aos nossos desejos e favorecem um consumo superficial reduzem as possibilidades de reflexão e compreensão da complexidade do mundo (MORIN, 2007).

Jemielniak e Przegalinska (2020) lembram que no acesso à notícias por meio das redes sociais digitais as pessoas tendem a consumir informações que reforçam opiniões já existentes. Há um senso crescente de que não é possível confiar em tudo ou todos, então, há a priorização de relações com o conhecido, pessoas da mesma comunidade, que tem ideias, de algum modo, “iguais” às nossas. Se o outro é uma incerteza, o igual é um conforto. Nesse contexto, surgem “bolhas” entre sujeitos afins que reduzem a diversidade de fontes. Essas bolhas contribuem para a disseminação da sensação de ausência de valores compartilhados com os outros grupos e bolhas da sociedade, o que Fukuyama (1996) indicou como um dos fatores que induzem ao declínio da confiança, juntamente com o crescimento da violência e a redução da importância de instituições que ele considera como intermediárias, tais como sindicatos, igrejas e vizinhanças. Embora o estudo de Fukuyama (1996) tenha sido feito nas últimas décadas do século XX nos Estados Unidos, esses fatores são pertinentes ainda hoje e comuns a diversos países, como o Brasil.

Esse cenário de desconfiança nas instituições e nas informações também possui relação com a insegurança advinda das dinâmicas políticas e econômicas. No final da primeira década do século XXI, tivemos o que ficou conhecido como crise financeira, cujo marco inicial foi a falência, em setembro de 2008, do banco Lehman Brothers nos Estados Unidos e se espalhou para outros países. Nos anos seguintes, como descreveu Castells (2013), tivemos uma série de mobilizações em diversas nações motivadas pela aflição econômica, pobreza, desesperança pessoal, ausência de democracia e arrogância de pessoas que estavam no poder, seja econômico, político ou cultural. Foi a Revolução das Panelas na Islândia, a Revolução Egípcia, as Insurreições Árabes, os Indignados da Espanha, o *Occupy Wall Street*, as Manifestações de Junho no Brasil, entre outras. Agora, quase uma década depois, o que vivenciamos não é muito diferente.

A confiança desvaneceu-se. E a confiança é o que aglutina a sociedade, o mercado e as instituições. Sem confiança nada funciona. Sem confiança o contrato social se dissolve e as pessoas desaparecem, ao se transformarem em indivíduos defensivos lutando pela sobrevivência (CASTELLS, 2013, p. 7).

É possível considerar que essa luta pela sobrevivência, atualmente, tem relação com o momento de crescente polarização que vivemos, conforme analisam Banerjee e Duflo (2019) a partir do momento político atual. Isto pode ser percebido em diversos setores das sociedades, tanto nas disputas político-partidárias dos últimos anos em diversos países (dentre eles o Brasil) quanto em votações de reality shows e discussões em plataformas de redes sociais da internet. Contexto no qual há frequentes denúncias de corrupção.

Tais fatos, perda de confiança na solidez das instituições e líderes, insegurança com as informações que circulam, acusações de corrupção, polarização e até mesmo uma crise de confiança que vai dos empresários em direção à política econômica do governo (NARCIZO; CUCOLO, 2020), são sintomas de como a confiança está em uma crise crescente. Acreditamos que ao final da segunda década do século XXI, podemos ter maior clareza para pensar a reconstrução da confiança, que tem se mostrado necessária há tempos, especialmente em um cenário no qual o baixo percentual de confiança em jornalistas e informações tanto ameaça a liberdade democrática, quanto contribui para o não enfrentamento de problemas graves de ordem global, como a pandemia do coronavírus.

7

### **Crise dos sistemas peritos**

No início do século XX, Simmel (2004) defendeu que sem a confiança que as pessoas mantêm umas nas outras a sociedade se desintegraria. Quase um século depois, Fukuyama (1996) afirma que o bem-estar de uma nação está condicionado ao nível de confiança intrínseco à sociedade. A forma como a confiança é construída se transforma, mas ela é um elemento perene para a existência das sociedades.

Para Simmel (2004), a confiança se constrói no espaço que existe entre nossa ideia de algo e o próprio algo. Assim, a confiança é uma espécie de conexão, um conhecimento indutivo aliado a crença em algo desconhecido. A confiança é, segundo Giddens (1991), como um assentimento latente de determinadas situações nas quais outras opções foram rejeitadas, ou seja, trata-se da propensão para acreditar em algo após considerar os possíveis perigos.

É possível, pois, depreender a confiança como uma relação. Ideia evidenciada por Giddens (1991, p.108-109): “relacionamentos são laços baseados em confiança, onde a confiança não é pré-dada mas trabalhada, e onde o trabalho envolvido significa um processo mútuo de auto-revelação”. Assim, não se deve considerar a confiança como algo cristalizado e finalista que se tem ou não, mas como uma relação, sempre frágil, em



permanente processo de estruturação. É uma ligação que se organiza entre pessoas e/ou instituições que se vinculam mediadas por objetos e impregnadas por valores e crenças. Exatamente na perspectiva da midiatização já citada e que retomaremos: trata-se de códigos que administram as interações e têm sempre presente instrumentos sociotecnológicos de mediação (SODRÉ, 2014).

Giddens (1991) considera que existem dois tipos de confiabilidade, isto é, formas de organizar a confiança. A primeira é construída entre pessoas que já se conhecem e acreditam umas nas outras devido ao tempo da relação. A segunda é o que chama de sistemas peritos: dinâmicas que podemos não conhecer os detalhes do funcionamento, mas nas quais acreditamos por conta dos saberes envolvidos, não requerendo que se conheça nenhuma das pessoas da transação. Este tipo caracteriza as instituições constituídas ao longo dos últimos séculos e que estão em crise hoje, como vimos. Os sistemas midiático, financeiro e político, por exemplo, são sistemas peritos, bem como o saber científico com seus protocolos, e todas as instituições necessárias para que essas dinâmicas funcionem: bancos, escolas, empresas de todo tipo.

Quando vivemos em sociedades, como as ocidentais, com muitas pessoas desconhecidas de forma que não podemos construir laços prolongados no espaço e no tempo com todos com os quais devemos interagir, precisamos de mecanismos para garantir as relações entre estranhos, como leis, instituições e padrões de funcionamento. É isso que sustenta a necessidade e a existência dos sistemas peritos. É importante notar que, aqui, a confiabilidade não é orientada entre pessoas, mas entre pessoa e sistema perito, visando a eficiência das relações entre os desconhecidos.

Diversos sistemas peritos têm organizado nossa vida e conferido a ela graus elevados de confiabilidade, por exemplo: abrimos a torneira ou acionamos o interruptor de luz na certeza do que irá acontecer, assim como fazemos transações bancárias em smartphones e muitos de nós já nem questiona-se sobre sua segurança. Ainda que nem sempre essas relações aconteçam conforme previsto, elas tem se provado verdade na maioria das vezes e em muitos casos não temos alternativa a esses sistemas, pois, como defende Giddens (1991), ninguém pode sair completamente dos sistemas peritos. Isso fica claro em algumas situações: confiamos em empresas quando dizem que estão tomando medidas de segurança e cuidados ambientais adequados após protagonizarem desastres? Acreditamos que as dinâmicas políticas estejam isentas de corrupção? Cremos que os critérios da mídia em publicar uma matéria ao invés de outra são guiados apenas pelo



interesse público? É razoável considerar que a resposta da maioria das pessoas para estas perguntas seja não, mas continuamos circundados por esses sistemas peritos.

As instituições medidas pelo Barômetro da Confiança da Agencia Edelman (2021), como a mídia, e que demonstram baixo índice de confiança, constituem sistemas peritos. Então, a crise que percebemos pode ser entendida como uma crise de confiança nesses sistemas. Encará-las pela ótica da confiança é buscar compreender o que conecta instituições, pessoas e dinâmicas.

O elemento sempre presente e que contribui para a construção da confiança é a produção e o compartilhamento de sentidos por meio de informações. Isso permite considerar que o processo por meio do qual as informações são produzidas, postas em circulação e consumidas, ou seja, o funcionamento das organizações de mídia é um sistema perito particular em torno do qual parte expressiva dos sentidos que circularam na sociedade são operados. Contudo, ao mesmo tempo, a produção de sentidos por meio de informações é uma parte presente em todos os demais sistemas peritos já que nenhum deles pode prescindir disso.

Quando consideramos uma sociedade majoritariamente mediada por radiodifusão e instituições centralizadas e hierarquizadas que controlam a produção e a circulação de informações e quando tomamos uma sociedade como a atual, com dinâmicas de produção e circulação de informações mais distribuídas em plataformas on-line, embora de propriedade de poucas empresas privadas e mediadas por algoritmos automatizados, é indiscutível que se institui outra dinâmica de produção, circulação e consumo de informações, como diversos estudos das duas últimas décadas têm mostrado. Nesse sentido, parece possível falar na existência de sistemas peritos diferentes. A noção de midiatização (SODRÉ, 2014; HEPP, 2020), que faz referência à transformação da mídia juntamente com a cultura e a sociedade nos ajuda a perceber isso.

Hepp (2020) fala em midiatização não como um processo linear, mas inspirado na ideia de remediação de Bolter e Grusin (2000) como uma dinâmica que acontece em ondas nas quais mídias anteriores são remodeladas em novas. Por exemplo, antes da popularização das mídias digitais, os conteúdos midiáticos eram acessados em determinadas horas do dia, essa era uma onda, mas atualmente, com a digitalização, os conteúdos podem ser consumidos a qualquer momento e cada vez mais em diferentes dispositivos que nos acompanham o tempo todo (HEPP, 2020). Nessa perspectiva, mesmo objetos comumente não considerados mídia passam a ser vistos como tal pela sua

conectividade e capacidade de produção de informações, como carros, geladeiras e caixas de som, baseados em softwares que geram imensa quantidade de dados (*big data*).

O que Hepp (2020) chama de midiatização profunda, caracterizada pela onda da digitalização, seria o sistema perito que se desenvolve na atualidade por meio da mídia e que envolve cada vez mais pessoas. Isso não significa que sistemas peritos marcados pela centralização da radiodifusão não existam mais, eles, na verdade, coexistem. Entretanto, o descrédito da mídia e dos jornalistas é outro indício da crise dos sistemas peritos organizados em torno da midiatização. Podemos até não acreditar inteiramente no que as organizações de mídia divulgam, mas consumimos os sentidos produzidos em seu entorno, seja assistindo telejornais ou seguindo os perfis dessas instituições em redes sociais da internet, por exemplo. É, como dito anteriormente, a impossibilidade de sairmos completamente dos sistemas peritos.

A noção de midiatização profunda é útil para pensarmos o aspecto da mídia presente nos sistemas peritos atuais por considerar que todos os elementos que constituem nossa sociedade estão profundamente associados à mídia digital e suas infraestruturas. A confiança, como vimos, sempre demandou a produção de sentido por meio de informações, mas agora, com um processo de midiatização que inclui elementos nem sempre vistos como mídia e que passam a reunir grande quantidade de dados sobre todas as pessoas é imperativo considerar esse ambiente para entender o ecossistema no qual os processos de confiança tomam corpo atualmente.

A mídia costuma ser vista apenas como um sistema perito particular e independente. No entanto, embora essa abordagem ainda possa fazer sentido, torna-se necessário compreender a mídia não mais, apenas, como veículos particulares que produzem conteúdo, como rádios, televisões e jornais, uma vez que a produção de dados/informações que também tem um papel central na construção da confiança está presente nos relógios e pulseiras inteligentes, nos dados de deslocamento produzidos pelo GPS de veículos e celulares, entre outros dispositivos.

Estudar a mídia atualmente exige considerar dados, algoritmos e infraestruturas digitais já que o mundo atual se constrói cada vez mais por meio de processamento automatizado de dados (HEPP, 2020). Embora o acesso à internet não seja universalizado, a própria proliferação de informações falsas mediadas por aplicativos que conectam pares, indica como os fluxos de informação mudaram expressivamente nos últimos anos, exemplificando a relação da midiatização profunda com a confiança e as plataformas digitais. Temos outro exemplo dessa aproximação na pesquisa da Edelman (2021) que

registrou o receio de muitas pessoas em perder seu emprego (o que contribui para a sensação de insegurança) por conta da automação das funções e pelas relações de trabalho que emergem com as economias baseadas no compartilhamento. Tanto a automação de funções, quanto os aplicativos que organizam entregas, hospedagem, refeições, são baseados no processamento automatizado de dados por softwares.

A questão da privacidade também emerge como um aspecto central nesse contexto que influencia na construção da confiança. Isso pode ser percebido no histórico de navegação que sugere os anúncios que serão indicados para o usuário e na hierarquia das informações apresentadas nas redes sociais da internet (contribuindo para as bolhas, já mencionadas), que tem relação direta com a informação/desinformação. Também está presente em questões que ganharam destaque durante a pandemia, como o acesso aos dados das pessoas através de smartphones para controlar a eficácia do distanciamento social. Essas estratégias de controle voltadas para o corpo individual, que parecem concretizar algumas das reflexões de Deleuze (1992) sobre isso, talvez realmente indiquem o fim da privacidade, como apontou Amy Webb (CAMPOS, 2019).

A intenção aqui não é aprofundar a questão da privacidade, que ganhou outros contornos com a entrada em vigor da Lei Geral de Proteção de Dados (BRASIL, 2018) em setembro de 2020, apesar de sua importância, mas unicamente perceber como nesse cenário da midiatização profunda a confiança está envolvida em cada vez mais relações mediadas por softwares automatizados e grande volume de dados, o que configura um sistema perito. Seguindo o pensamento de Han (2017), podemos considerar que esses ecossistemas automatizados engendram expressivo controle em nome da transparência para garantir a segurança nas relações<sup>5</sup>. Contudo, a transparência é exigida em uma sociedade que perdeu a confiança. A confiança, segundo ele, reúne e equilibra um saber e um não saber, permitindo a ação apesar da falta de saber (consciência da situação de risco, como dito). Assim, a transparência destrói a confiança: “A intensa exigência por transparência aponta precisamente para o fato de que o fundamento moral da sociedade se tornou frágil, que os valores morais da honestidade e sinceridade estão perdendo cada vez mais importância” (HAN, 2017, p.111-112).

Logo, é possível reafirmar que estamos diante da falência de mais um sistema perito. O constituído por softwares automatizados e processamento de grande volume de dados,

---

<sup>5</sup> A burocracia pode ser entendida de forma correlata uma vez que ela é reflexo da falta de confiança.

que tenta construir a confiança por meio da transparência, quando, na verdade, é mais um sintoma da sua crise. Independentemente do sistema perito que caracteriza a produção midiática ser orientado por mídias analógicas ou digitais, o controle e a centralização continuam presentes. Os valores e as crenças que sustentam os sistemas peritos parecem os mesmos pelo menos desde o início do século XX<sup>6</sup>, apesar de mudanças significativas nas sociedades, como as engendradas pelas tecnologias digitais de comunicação que caracterizam o cenário marcado pela abundância de informações oriunda de inúmeras origens. Precisamos de sistemas peritos (se é que precisamos, realmente, deles) condizentes com o cenário de abundância de informações, versões e atores, que tem ampliado a diversidade. A crise de confiança fica mais evidente no momento em que os sistemas peritos parecem não estar mais preparados para sustentar esse cenário.

### **As crenças e os sistemas peritos**

É fundamental entender que esses sistemas peritos não são neutros e refletem determinados valores e crenças. Podemos perceber isso em um estudo de Sennett (2012) no qual analisa as consequências pessoais do trabalho. O capitalismo, diz, instituiu práticas laborais baseadas no curto prazo, acabando com as experiências de longo prazo por meio das quais os sujeitos poderiam se comprometer uns com os outros, emergindo, assim, um compromisso mútuo e solidificando a confiança informal entre eles. Sennett (2012) observou, analisando duas gerações de trabalhadores distantes algumas décadas entre si no final do século XX, que aumentou, de uma geração a outra, a frequência com a qual as pessoas mudam de empregos e o estímulo à competição entre os sujeitos, que devem disputar entre si e cooperar com a empresa visando a produtividade, o que afrouxa os laços de confiança. Assim, as normas de funcionamento das empresas - sistemas peritos que organizam as relações entre os sujeitos visando construir a confiança em nome da eficiência - contribuíram para a redução da confiança ao estimularem os valores do distanciamento e da competição.

Podemos até não concordar com as premissas que orientam os sistemas peritos, como no caso estudado por Sennett (2012), mas como vivemos em sociedade não podemos sair completamente delas. Contudo, as crises apontam para a necessidade de alterar as premissas que os orientam já que não parecem mais funcionar a contento. Ou

---

<sup>6</sup> Embora acreditemos que seja bem mais antigo, utilizamos esta referência temporal ao nos apoiar em Simmel (2004).

seja, talvez não tenhamos como viver sem os sistemas peritos, mas isso não significa que eles não sofram alterações ou precisem sofrer. Isso aconteceu diversas vezes ao longo da história. Um exemplo, de conhecimento geral, são as relações entre Estado e economia. No século XVIII, no contexto do Iluminismo, da popularização das ideias do liberalismo econômico proposto por Adam Smith e diante de um ambiente geral de crítica à intervenção dos Estados Absolutistas nas relações econômicas, desenharam-se e consolidaram-se, gradativamente, ao longo dos dois séculos seguintes, modelos de gestão que hoje tomam forma nas democracias liberais e em modelos de Estado que não deveriam intervir na economia. Contudo, no século XX, sobretudo após a crise de 1929 e a Segunda Guerra Mundial, quando países precisaram ser reconstruídos, emerge a necessidade de um Estado que intervenha, ainda que pouco, na regulação das relações econômicas e ofereça serviços básicos, configurando o Estado de Bem-estar Social, orientado pelas ideias de John Keynes.

Assim, em dois séculos, passa-se de uma compreensão de Estado que não deveria intervir na economia para outra que julga ser necessária essa intervenção para regular determinadas relações. O intuito desse apressado resumo é ilustrar como crenças que orientam os sistemas peritos se alteram a partir de uma conjunção de fatores. Acreditamos que estamos em um momento desses. Evidentemente, isso não se dá repentinamente e pode ser difícil perceber: estamos ainda experimentando as crises e sem perspectivas de modelos claros a serem seguidos.

Temos indícios da necessidade de reorientação dos valores e crenças que fundam os sistemas peritos atuais na pesquisa da Edelman (2021). O estudo entende a confiança a partir de duas dimensões: competência e ética. A primeira tem relação com o cumprimento de promessas e a segunda com fazer algo considerado certo. A investigação apontou que, no Brasil, nenhuma das quatro instituições estudadas atendiam aos dois aspectos ao mesmo tempo. As empresas são consideradas competentes e as organizações não-governamentais éticas, ao mesmo tempo em que os governos e a mídia não atendiam a nenhum dos dois aspectos, sendo consideradas, ao mesmo tempo, incompetentes e antiéticas. Segundo o estudo, a desconfiança tem relação com um crescente sentimento de injustiça nos sistemas e com a impressão de que as instituições servem aos interesses de poucos em detrimento de muitos. Então, um possível caminho para construir a confiança hoje seria conciliar ética e competência, o que indica a necessidade de mudança nos sistemas peritos. Outros valores estão sendo considerados relevantes para se confiar em instituições. Isso nem sempre existiu. A eficiência não parece mais suficiente.

Os dados da pesquisa sobre o consumo também ajudam a pensar a questão. Ele é cada vez mais motivado pelas crenças e valores das instituições e as pessoas têm uma probabilidade três vezes maior de confiar em uma empresa se julgarem que ela é, além de competente, ética. Questões éticas, como integridade e propósito, geram quase 76% da confiança nos negócios, enquanto a competência é responsável por 24%. Isso também foi notado do ponto de vista dos funcionários da empresa: 92% deles dizem que é importante o empregador ser ético e tratar questões importantes para as sociedades atuais, como imigração, desigualdade de renda, uso ético de tecnologia e mudanças climáticas. Gerar confiança a partir da identificação de valores compartilhados não é novidade, como estudou Fukuyama (1996). O diferencial são os valores que passam a ser considerados como necessários para construir a confiança e o contexto no qual eles emergem. Para Richard Edelman, CEO da Agência responsável pela pesquisa, desde que começaram a medir a confiança, há 21 anos, quanto maior o crescimento econômico, maior a confiança, mas isso não parece mais válido nos chamados mercados desenvolvidos, nos quais as suposições de que o trabalho árduo levava à mobilidade ascendente são agora postas em dúvida.

Os dados da Edelman (2021) apontam uma tendência de mudança dos valores considerados como mais importantes para gerar confiança e legitimar sistemas peritos. A crença na ascensão social por meio do esforço individual e da competição parece não gerar mais a mesma segurança. As instituições que garantiam isso parecem não estar mais com a mesma solidez oriunda da confiança em suas dinâmicas e promessas. Isso não significa que estejamos próximos de uma sociedade com equidade de direitos e acesso a bens materiais e imateriais a todas as pessoas. Podemos encarar isso como mais uma reestruturação, das diversas já ocorridas, do sistema capitalista, entendido aqui a partir de Boltanski e Chiapello (2009) como um imperativo de acumulação infindável por métodos pacíficos e que ordena um conjunto de crenças e normas que dirigem nossa inserção no mundo, o que o caracteriza como um sistema perito.

À emergência de valores como ética e competência, ao cenário de crise no qual abordamos a crescente conexão entre pares, ao aumento da desinformação, à intensificação das “bolhas”, à expansão da polarização e ao maior controle de informações pessoais, devemos somar a crescente necessidade de lidar com a diversidade. Isso tem relação com a ampliação da circulação de sentidos, questão que durante muito tempo foi central nas preocupações de grupos excluídos do debate público da sociedade. Agora, as necessidades também orbitam em torno de como ter um diálogo quando muitos falam, mas

parecem restritos a seus espaços de igualdade e quando a tolerância com o diferente parece ter diminuído (se é que existiu algum dia).

### Considerações finais

Perceber as crises atuais como uma crise única dos modelos de construção da confiança, que se materializa na ineficiência dos sistemas peritos atuais, é relevante por permitir sistematizar o que talvez seja o elemento central de todas as crises: repensar os valores e crenças que por meio da circulação de informações orientam nossa ação no mundo.

É natural que diante de tal cenário de crise as gerações atuais estejam se sentindo perdidas e angustiadas, mas a sensação de insegurança derivada da insustentabilidade dos caminhos prontos é que pode preparar o cenário para a invenção de outros modos de vida. Os modelos que temos, oriundos das reconfigurações no bojo das revoluções francesa e industrial não parecem mais suficientes, tais como as democracias liberais e as variantes econômicas do liberalismo que têm sido objeto de debates expressivos nos últimos anos. Isso evidencia a imprescindibilidade de alterarmos as crenças e os valores que orientam as dinâmicas de construção da confiança, como vimos, os intercâmbios de informação, e, por consequência, toda a sociedade.

Na busca por alternativas a essa crise de confiança e seguindo as ideias de Krenak (2019), é pertinente que os estudos questionem a ideia de uma humanidade homogênea porque isso limita nossa capacidade de criação e liberdade. Devemos entender que se todos compartilhamos o mesmo planeta ele deve abarcar as diferenças, isto é, reconhecê-lo como um espaço no qual diferentes formas de viver possam coexistir. A tentativa de uniformização não é nova. Todas as civilizações tentaram imprimir um modelo único de ser (entendido como melhor), mas a história já mostrou que esse é um caminho insustentável e precisamos aceitar a multiplicidade.

Dentre os estudos contemporâneos que defendem esse caminho está Hui (2020), ao sugerir que não pode existir uma tecnologia considerada universal, aquela imposta pelos grupos abastados por meio da chamada globalização, mas uma tecnodiversidade, incluindo técnicas oriundas de diferentes epistemologias e modos de ser e fazer capazes de indicar outras relações entre humanos, objetos, natureza e transcendência. Analisando cenário distinto, mas chegando a conclusões correlatas, cabe lembrar a proposta de Acosta (2016), que apresenta o conceito do Bem Viver a partir dos modos de vida de povos originários dos Andes e da Amazônia, centrado, dentre outros aspectos, nos valores de uso e na



complementariedade entre humanos e natureza. Nesse sentido, as crises, conforme abordamos, exigem outras racionalidades para serem enfrentadas, mas estas não precisam ser reescritas a partir do vazio, já existem muitas propostas para orientar os valores e crenças de outros acordos para a construção da confiança. Parece que carecemos mais de coragem.

Efetivamente, são nossas diferenças que deveriam guiar nossos modos de vida. Precisamos da diversidade e não de uma humanidade com o mesmo protocolo. Fizemos isso com as civilizações indígenas, com grupos africanos e vários outros povos que foram arrastados para um modo de vida imposto. Parece que reproduzimos isso em todos os âmbitos da nossa existência porque foi internalizado. O outro é sempre um inimigo e não parte de nós. Criamos a ideia de que somos diferentes, mas somos iguais em nossa diferença. Devemos aceitar que não existe uma única forma de pensar o ser humano e a existência.

Assumir a confiança como objeto de estudo é uma estratégia para buscar o que as crises atuais têm em comum e assim caracterizar as premissas que irão sustentar os modelos que devem ser o cerne dos debates das próximas décadas. Trata-se de questão central nas áreas do saber preocupadas com a produção de sentidos mediadas por instrumentos sociotecnológicos.

16

### Referências

ADORNO, T. O ensaio como forma. In: ADORNO, T. **Notas de Literatura I**. São Paulo: Editora 34, 2003. (Coleção Espírito Crítico).

ACOSTA, A. **O bem viver**: uma oportunidade para imaginar outros mundos. Rio de Janeiro: Elefante, 2016.

BANERJEE, A. V.; DUFLO, E. **Good Economics for hard times**. New York: Public Affairs, 2019.

BOLTANSKI, L.; CHIAPELLO, E. **O novo espírito do capitalismo**. São Paulo: Martins Fontes, 2009.

BOLTER, J. D.; GRUSIN, R. **Remediation**: understanding new media. Cambridge, London: MIT Press, 2000.

BRASIL, 2018. **Lei nº 13.709, de 14 de agosto de 2018**. Brasília, DF: Presidência da República, 2019. Disponível em: <https://bit.ly/3tycAsp>. Acesso em: 23 dez. 2020.

CAMPOS, Elisa, 2019. SXSW 2019: "A privacidade está morta", diz a futurista Amy Webb. **Época Negócios**, 09 mar. 2019. Disponível em: <https://glo.bo/3lqQGoa>. Acesso em: 8 ago. 2020.

CASTELLS, M. **Redes de Indignação e Esperança**: movimentos sociais na era da internet. Rio de Janeiro: Zahar, 2013.

DELEUZE, G. **Conversações**. São Paulo: Ed. 34, 1992.

EDELMAN, 2021. **Edelman TrustBarometer 2021 - Global Report**. 2021. Disponível em: <https://bit.ly/3ogJD3r>. Acesso em: 5 nov. 2021.

FORNI, J. J. **Gestão de crises e comunicação**: o que gestores e profissionais de comunicação precisam saber para enfrentar crises corporativas. São Paulo: Atlas, 2015.

FUKUYAMA, F. **Confiança**: as virtudes sociais e a criação da prosperidade. Rio de Janeiro: Rocco, 1996.

GAGLIONI, Cesar, 2020. Por que as redes sociais estão removendo posts de Bolsonaro. **Nexo**, 30 mar. 2020. Disponível em: <https://bit.ly/2P5Ui2Z>. Acesso em: 5 maio. 2020.

GIDDENS, A. **As consequências da modernidade**. São Paulo: Unesp, 1991.

HAN, B-C. **Sociedade da Transparência**. Petrópolis: Vozes, 2017.

HEPP, A. **Deep Mediatization**. London, England, New York: Routledge, 2020.

HUI, Y. **Tecnodiversidade**. São Paulo: Ubu Editora, 2020.

JEMIELNIAK, D.; PRZEGALINSKA, A. **Collaborative Society**. Cambridge: The MIT Press, 2020.

KRENAK, A. **Ideias para adiar o fim do mundo**. São Paulo: Companhia das Letras, 2019.

MORIN, E. **Introdução ao pensamento complexo**. Porto Alegre: Sulina, 2007.

NARCIZO, B.; CUCOLO, E. Mais da metade das empresas não tem confiança na política econômica, diz pesquisa. **Folha de S. Paulo**, 24 out. 2020. Disponível em: <https://bit.ly/2P6glGM>. Acesso em: 19 mar. 2021.

NITAHARA, A. WhatsApp é principal rede de disseminação de fake news sobre covid-19. **Agência Brasil**, 16 abr. 2020. Disponível em: <https://bit.ly/2NucZwF>. Acesso em: 5 maio. 2020.

RIFKIN, J. **A era do acesso**. São Paulo: Makron Books, 2001.

SENNETT, R. **A corrosão do caráter**: as consequências pessoais do trabalho no novo capitalismo. Rio de Janeiro: Record, 2012.

SEVERINO, A. J. **Metodologia do trabalho científico**. São Paulo: Cortez, 2016

SIMMEL, G. **The philosophy of Money**. London: Routledge, 2004.

SODRÉ, M. **A ciência do comum**: notas para o método comunicacional. Petrópolis: Vozes, 2014.

VOSOUGHI, S.; ROY, D.; SINAN, A. The spread of true and false news online. **Science**, 2018. v. 359, n. 6380. Disponível em: <https://bit.ly/3qWmORB>. Acesso em: 13 mar. 2020.

Submissão: 11 de set. 2021.

Aceite: 30 de nov. 2021.