

XI CIFORM – Encontro Nacional de Ensino e Pesquisa em Informação
19 a 21 de agosto de 2013 • Escola Politécnica/UFBa • Salvador – Bahia
Mundo digital: uma sociedade sem fronteira?

**O EMPREGO DA INTERNET POR ORGANIZAÇÕES DA SOCIEDADE CIVIL
PARA O ACESSO À INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO**

**THE USE OF THE INTERNET BY CIVIL SOCIETY ORGANIZATIONS TO
ACCESS INFORMATION AND COMMUNICATION**

Jussara Borges¹
Gleise Brandão²
Bruna Lessa³

Resumo: Ante a apropriação cada vez mais intensa da internet como ferramenta de acesso à informação e apoio à comunicação por instituições públicas e privadas, pretende-se investigar qual é a aplicação desta plataforma tecnológica e seus recursos pela perspectiva das organizações de sociedade civil (OSC) de Salvador. No que tange os procedimentos metodológicos, a pesquisa se configura como qualitativa, com levantamento de dados bibliográficos e empíricos, envolvendo entrevistas semiestruturadas e observação sistemática como instrumentos de coleta de dados. Os resultados indicam que as OSC tendem a empregar a internet como fonte de informação, mas também para disseminação e difusão das informações e das ações desenvolvidas ou para fins de comunicação, como mecanismo de interação entre os atores sociais. A partir disto, concluiu-se que a aplicação da internet pelas OSC age de forma a melhorar a sua atuação estratégica e política, além de contribuir para o alcance dos seus objetivos.

Palavras-chave: acesso à informação e comunicação; uso da Internet; organizações da sociedade civil

Abstract: Faced with the appropriation increasingly intense of the internet as a tool to information access and communication support by public and private institutions, we intend to investigate what is the application of this technology platform and its capabilities from the perspective of civil society organizations (CSO) from Salvador. Regarding the methodological procedures, the search is configured as qualitative survey with bibliographical and empirical data, involving semi-structured interviews and systematic observation as data collection instruments. The results indicate that CSO tend to use the internet as a source of information, but also to spread and information dissemination of the actions taken or for communication purposes, as a mechanism of interaction between social actors. From this, it was concluded that the application of internet by CSO acts to improve its performance and strategic policy, and contribute to the achievement of their goals.

Keywords: access to information and communication, use of the Internet; civil society organizations

1 INTRODUÇÃO

O conhecimento adquiriu *status* determinante no desenvolvimento da sociedade contemporânea por ser o fator que determina desde a agregação de valor a novos produtos e serviços, até a superação de desigualdades sociais. A sociedade que se configura, então, nos dias atuais, tem o conhecimento como recurso-chave e a informação como seu insumo elementar. Isso porque, considerando-se o conhecimento como processo cognitivo, que ocorre a partir da abstração e no interior do indivíduo, ele só será transferível se emitido oralmente ou registrado em algum suporte físico. De forma simplificada, o conhecimento externalizado transforma-se em informação que, por sua vez, quando internalizado pelo indivíduo agrega novos conhecimentos.

A sociedade contemporânea, segundo Jambeyro e Silva (2004), está alicerçada nas tecnologias de informação e comunicação (TIC): integração entre a informática, a telemática e a indústria de equipamentos eletroeletrônicos, que possibilitam o rápido e contínuo fluxo de informações, diminuindo distâncias e relativizando o fator tempo em uma série de atividades humanas. A informação, assim, migra para o meio digital e tem a internet como seu principal canal de transmissão e transferência.

Essa convergência faz surgir novos elementos que vão juntar-se a esse contexto e produzir repercussões sociais importantes. Trata-se da combinação de técnicas informáticas com processos de comunicação mediados por computador que potencializam formas de publicação facilitadas, compartilhamento e organização de informação, além da ampliação de espaços para interação entre os participantes do processo. A partir de uma abordagem sistêmico-relacional, o computador é observado como o canal de diálogo e o interagente é o responsável pela transmissão do conteúdo intercambiado.

A literatura vem identificando essa segunda geração de serviços *on-line* como *Web 2.0*. Este termo foi instituído por Tim O'Reilly (2005) devido aos novos rumos que a interação via rede tomou, pois observa-se uma adaptação das novas ferramentas da internet, que vêm se tornando cada vez mais social, porque concede aos usuários a possibilidade de criar e interagir de forma colaborativa com pessoas de qualquer lugar do mundo e construir coletivamente o conhecimento. Com isso, o conteúdo disseminado torna-se mais dinâmico e interativo e vê-se, então, que o usuário da internet emerge de uma posição de espectador para ser, também, protagonista na *web*.

Para Deuze (2006), os comportamentos e expectativas nos ambientes digitais não são marcas de um novo fenômeno que surge junto com o primeiro computador *on-line*, nem componentes como *creative commons* ou notícias de código-aberto são exclusivos da cibercultura. Capturar e compartilhar conteúdo acompanham a história da humanidade, mas a forma como isso é feito vem sendo impactada pela agilidade e capilaridade das TIC.

Pela perspectiva dos processos sociais, há uma mudança cultural em curso, haja vista o processo de migração da posição de espectadores – pessoas que recebem um conteúdo pronto, uniforme e padronizado de informação via TV e rádio, por exemplo – para participantes – pessoas que podem procurar, avaliar e decidir como e quando aproveitar a informação disponível na internet. Assim, se por um lado há um processo de “libertação de intermediários” no acesso à informação, por outro se torna responsabilidade do cidadão localizar, avaliar e discernir conteúdos relevantes.

Para analisar essas questões, optou-se por focar a pesquisa empírica em Organizações da Sociedade Civil (OSC), entidades que congregam grupos de indivíduos em torno de interesses comuns. De maneira geral, têm legitimidade e garantem aos seus participantes inclusão em seus processos decisórios, além de oportunidade de atuação social na solução de problemas dos quais estão próximos e cujos conceitos dominam ou têm alguma intimidade. Do ponto de vista dos processos gerais da sociedade estas organizações servem também como

território de treinamento e formação de cidadãos, neles inoculando o “espírito cívico” necessário à sobrevivência e fortalecimento da democracia.

Diversos estudos têm direcionado esforços para compreender a apropriação das TIC por segmentos da sociedade, mas a maior parte se inclina por um referencial normativo e, por isso, impõe padrões de uso da internet distantes de realidades locais. A proposta aqui parte da direção contrária: conhecer o emprego da internet pela perspectiva das próprias organizações, ou seja, quando e quais aplicações elas dão aos recursos digitais disponíveis na internet com vistas ao acesso à informação e comunicação.

A convergência entre direito e acesso à informação vem sendo alvo dos interesses de pesquisa da Ciência da Informação, onde é consensual a compreensão de que “a cidadania não se constrói apenas a partir do acesso material à informação, mas deve compreender também a capacidade de interpretação da realidade e de construção de significados pelos indivíduos.” (VITORINO; PIANTOLA, 2011, p. 101).

Este trabalho insere-se no projeto de pesquisa “Competências infocomunicacionais: um conceito em desenvolvimento”, desenvolvido no âmbito do Grupo de Estudos em Políticas de Informação, Comunicações e Conhecimento (Gepicc). Os dados empíricos do trabalho, portanto, advêm de uma pesquisa com objetivos mais amplos, na qual o recorte da pesquisa de campo são organizações da sociedade civil que têm intervenção cívica na sociedade, como será explicitado na seção seguinte.

2 PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS

O objetivo de pesquisa levou à definição de uma estratégia de investigação organizada em duas componentes principais: revisão bibliográfica e pesquisa empírica.

2.1 Revisão bibliográfica

Num primeiro momento percebeu-se a necessidade de conhecimento do contexto em que a problemática se inseria. Esse conhecimento é condição para que o pesquisador desenvolva uma visão fundamentada sobre a temática em debate e formule seu próprio senso crítico. Ao longo do trabalho, o acesso à informação conceitual e a outras pesquisas também permite que o investigador reformule suas questões de investigação inicialmente propostas, ou venha mesmo a incluir outras. “As construções explicativas são elaboradas no decurso da pesquisa, pela interação entre os quadros de referência conceituais disponíveis e os dados de terreno.” (GUERRA, 2010, p. 25). A pesquisa bibliográfica envolveu essencialmente levantamento em bases de dados da área de Ciências Sociais Aplicadas, pesquisadas a partir do Portal de Periódicos da Capes. Além dessas bases de dados, destacam-se as indicações e trocas bibliográficas constantes a partir dos componentes do Gepicc, ligado ao Instituto de Ciência da Informação-UFBA.

2.2 Pesquisa empírica

Esta componente envolve todo o planejamento para a coleta de dados empíricos, bem como as estratégias empregadas para a sua operacionalização e métodos escolhidos para o tratamento, análise e apresentação dos resultados.

O ambiente da pesquisa é a cidade de Salvador⁴, capital do Estado da Bahia-Brasil que, historicamente, concentra organizações da sociedade civil (OSC) atuando em frentes múltiplas de defesa de direitos civis e mediações políticas. Dada a quantidade e diversidade dessas organizações, fez-se uma seleção a partir do banco de dados do Cadastro Nacional de Entidades (CNE)⁵ do Ministério da Justiça (MJ). De acordo com a Portaria SNJ nº 24, de 11

de outubro de 2007, é obrigatório o registro no CNE/MJ para as entidades declaradas de Utilidade Pública Federal (UPF), as entidades qualificadas como Organização da Sociedade Civil de Interesse Público (OSCIP), além das Organizações Estrangeiras autorizadas a funcionar no Brasil. A partir do Relatório Eletrônico de Prestação de Contas que cada organização disponibiliza no CNE, foram utilizados os seguintes critérios de seleção:

- a) organizações que responderam afirmativamente quanto à sua contribuição para ampliação da democracia e fortalecimento da cidadania no Questionário para Avaliação da Inserção Social;
- b) organizações que tenham assento como titulares em conselhos de políticas públicas. Com a aplicação destes dois primeiros critérios busca-se selecionar aquelas organizações que se dispõem a ter atuação cívica;
- c) organizações que já atuavam em 1995, ano da entrada da internet comercial no Brasil. Com este requisito procura-se ter acesso a informações sobre os impactos gerados na organização pela inserção das TIC.

Com a aplicação desses critérios, chegou-se a 42 organizações em agosto de 2012. No entanto, duas organizações deixaram de atuar no período da pesquisa. Outras oito, após três meses de tentativas para agendamento das entrevistas, optaram por não participar da pesquisa. O estudo de campo foi realizado, portanto, com 32 organizações, conforme Quadro 1. O Quadro também inclui o endereço do sítio eletrônico ou *blog* daquelas organizações que os possuem.

Quadro 1 – Organizações selecionadas para a pesquisa empírica

Associação Beneficente de Defesa e Recreativa 28 de setembro (28 de setembro)
Associação Bahiana de Reabilitação e Educação (ABRE)
Associação Baiana de Deficientes Físicos (ABADEF)
Associação Centro Social Fraternidade Bahiana (Fraternidade)
Associação das Comunidades Paroquiais de Mata Escura e Calabetão (Acopamec) http://www.acopamec.org.br/
Associação de Moradores do Conjunto Santa Luzia (Santa Luzia)
Associação de Pais e Amigos de Crianças e Adolescentes com Distúrbios de Comportamento (Evolução) - http://www.evolucao.org.br/
Associação de Pais e Amigos de Deficientes Auditivos do Estado da Bahia (APADA) http://www.apada-ba.org.br
Associação de Pais e Amigos dos Excepcionais de Salvador (APAE) http://www.apaesalvador.org.br/
Associação e Centro de Educação Infantil Maria Dolores (Maria Dolores)
Associação Universitária e Cultural da Bahia (Universitária)
Casa de Santa Maria (Santa Maria)
Casa Pia Colégio dos Órfãos de São Joaquim (Casa Pia) http://www.casapia.org.br/
Centro Espírita Celeiro de Paz (Celeiro)
Centro Espírita Deus Luz e Verdade (Deus Luz e Verdade) http://www.cedlv.org.br/
Coordenadoria Ecumênica de Serviço (CESE) http://www.cese.org.br/
Clube de Mães do Bairro de Pernambués (Clube de Mães)
Colégio do Sagrado Coração de Jesus (Sagrado)
Federação Espírita do Estado da Bahia (FEEB) http://feeb.com.br/

Fraternidade Nossa Senhora da Piedade (Abrigo Mariana Magalhães) (Abrigo) http://abrigomarianamagalhaes.blogspot.com.br/
Fundação Instituto São Geraldo (São Geraldo)
Fundação Lar Harmonia (Harmonia) http://www.larharmonia.org.br/
Fundação Odebrecht (Odebrecht) http://www.fundacaoodebrecht.org.br/
Grupo de Apoio a Criança com Câncer - Bahia (GAAC) http://www.gaccbahia.org.br/
Instituto de Cegos da Bahia (ICB) http://www.institutodecegos.org.br
Instituto de Organização Neurológica da Bahia (IONBA) http://www.ionba.org.br
Instituto de Permacultura da Bahia (Permacultura) http://www.permacultura-bahia.org.br/
Instituto Guanabara (Guanabara)
Instituto Nossa Senhora da Salette (Salette) http://www.salette.com.br/
Instituto Social das Medianeiras da Paz (Medianeiras)
Núcleo de Apoio ao Combate do Câncer Infantil (NACCI) http://www.nacci.org.br/
Voluntárias Sociais da Bahia (Voluntárias) http://www.vsba.ba.gov.br/

Fonte: Pesquisa das autoras a partir do CNE do Ministério da Justiça.

Foram utilizados dois instrumentos de coleta de dados: roteiro de entrevista e observação sistemática da organização e de documentos coletados durante as entrevistas. Os documentos fornecidos pelas organizações e as informações disponíveis em seus respectivos sítios eletrônicos e *blogs* possibilitaram confrontar, atualizar e complementar as informações obtidas durante as entrevistas.

A análise dos dados é primariamente qualitativa, mas sempre que possível e relevante para a compreensão dos resultados, os dados foram quantificados e representados por meio de gráficos, quadros e tabelas. Portanto, o estudo abrange análises quantitativas, ainda que secundárias às análises qualitativas.

Na redação dos resultados, algumas falas são utilizadas a título de ilustração e estão sinalizadas em *itálico*. Optou-se por ocultar a identidade das organizações em função do compromisso com a confidencialidade. Nesse sentido, sempre que a fala do entrevistado incluiu o nome da organização, esse foi substituído por “[organização]”. No entanto, a fim de identificar a área de atuação⁶ da organização cuja fala está sendo transcrita, utilizar-se-á os seguintes códigos:

- REL – organizações que atuam na área religiosa;
- DEF - organizações que trabalham com deficientes;
- SAU – organizações que atuam na promoção da saúde;
- COM – organizações que promovem o fortalecimento comunitário;
- EDU – organizações que trabalham na área de educação;
- ABR – organizações que mantêm abrigos para menores;
- AMB – organizações que atuam na proteção do meio ambiente

3 A INTERNET COMO PLATAFORMA DE ACESSO À INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO

A evolução da internet como meio de comunicação direciona-se para atrair cada vez mais usuários que a utilizam também para a criação e recriação de conteúdos informacionais de fácil transmissão. Essas transformações provocadas pelo avanço tecnológico operam mudanças na sociedade e com isso a informação passa a ser elemento essencial para a sobrevivência humana e o computador o principal vetor das transformações sociais. (CARVALHO, 2000)

Sob tal ponto de vista, o computador e sua ligação em rede, vêm alterando a relação do homem com a informação. Na medida em que a máquina torna-se mais eficiente no processamento e fluxo de dados, o homem pode se libertar das tarefas repetitivas e consumidoras de tempo, para dedicar-se a criar novas formas para acessar e aplicar informação em situações cada vez mais diversas: da administração de planilhas aéreas à troca de experiências educacionais.

A interação que acontece entre o homem, o computador e a informação também pode ser compreendida sob uma ótica social, quando o computador é utilizado como um suporte de conexão entre um indivíduo e a sociedade, fazendo-se uso de dispositivos de comunicação da *web* para manutenção de relações sociais no ciberespaço. O grande número de pessoas utilizando a internet no mundo só acentua esse momento em que a sociedade contemporânea, chamada por Bauman (2001) de Sociedade da Modernidade Líquida e por Castells (2000) de Sociedade em Rede está vivenciando, pois “As novas tecnologias da informação estão integrando o mundo em redes globais de instrumentalidade. A comunicação mediada por computadores gera uma gama enorme de comunidades virtuais.” (CASTELLS, 2000, p. 57).

A partir disso, entende-se que a sociedade informacional diz respeito a uma forma específica de organização social, onde a geração, o processamento e a comunicação da informação passam a ser as fontes fundamentais de produtividade e de poder, propiciadas pelas novas condições tecnológicas que emergiram na atualidade (CASTELLS, 2000). Deve salientar, no entanto, que o ciberespaço e o mundo fora da Rede mantêm uma relação de contiguidade, de complementaridade, de trocas dinâmicas e dependência recíproca. Assim, a cibercultura não implica que todos estarão *on-line*, mas que a cultura formada pela crescente digitalização da sociedade tem implicações em todos os níveis sociais, tanto *on-line* como *off-line*.

Para Lemos (2009) há três princípios que norteiam as mudanças culturais contemporâneas: a liberação do polo da emissão, o princípio de conexão em rede e a conseqüente reconfiguração sociocultural a partir de novas práticas produtivas. A liberação do polo de emissão está na base das mudanças porque o antigo receptor passa a produzir e disseminar sua própria informação, livremente, em diversos formatos midiáticos e com alcance planetário. Mas além de produzir e emitir, as pessoas e grupos estão interessados em conectar suas peças de informação com as de outros, produzir sinergias, compartilhar. “Assim, emitir e conectar produz o terceiro princípio em voga hoje na cultura contemporânea: a reconfiguração (de práticas e instituições) da indústria cultural massiva e das redes de sociabilidade da sociedade industrial.” (LEMOS, 2009, p. 41). A reconfiguração altera práticas, como por exemplo as de *copyright* para *copyleft*; a convergência entre *blogs*, jornais e televisão.

Os usos da computação social ou *Web 2.0* espalharam-se. As pessoas compartilham, etiquetam, entrelaçam e organizam fotografias, vídeos, áudio, textos, de forma que a distinção entre produtores, consumidores, críticos, editores e gestores torna-se cada vez mais porosa. Cada vez mais os meios de comunicação “clássicos” oferecem espaços para o usuário também produzir e comentar as notícias. Com efeito, as pessoas estão contribuindo para organizar,

avaliar e criar informações na Rede, a exemplo do jornalismo participativo (HOLANDA et al., 2008). Nas redes sociais *on-line*, os indivíduos constroem relações, participam de grupos de trabalho, compartilham interesses, gerenciam conhecimento, divulgam produtos, jogam coletivamente, enfim, compartilham a vida.

No momento em que este artigo é desenvolvido (junho de 2013) acontecem manifestações em todo o Brasil que reúnem, em um único dia, mais de um milhão de pessoas. Essa grandiosidade e capilaridade das ações só foi possível pela apropriação das redes sociais *online*: não há um centro organizador das ações, há sim uma diversidade de movimentos sociais, grupos e também cidadãos não ligados a eles que tomam conhecimento da situação, divulgam informações e se mobilizam espontaneamente a partir das redes. Trata-se, portanto, de empregos da internet que colocam em prática os conceitos de Castells, Lemos e Bauman, a pouco lembrados.

No âmbito dos movimentos sociais, já nos anos 1980, mas principalmente na década seguinte, eles também se apropriam do ciberespaço para dar vazão às suas ideias e articular ações. Características da internet como baixo custo, rápida disseminação da informação e amplo alcance a tornaram uma ferramenta poderosa para mobilizar, organizar e maximizar a atuação dessas organizações: “O movimento zapatista, nascido em 1994, será o principal exemplo desse poder e a principal escola de aprendizado para ONG e movimentos sociais.” (ANTOUN, 2008, p. 16).

Assim, num primeiro momento, as organizações se apropriam de um ambiente rico em informação para justamente aumentar seu estoque informacional, buscar subsídios para fortalecer seu discurso e reconhecer possíveis parceiros e adversários. De acordo com o relatório de Frank la Rue, Relator Especial para a Liberdade de Expressão e Opinião para o Conselho de Direitos Humanos das Nações Unidas, em 2011, o ambiente que a internet possibilita está “[...] agindo como um catalisador para que os indivíduos exerçam o seu direito à liberdade de opinião e de expressão, a internet também facilita a realização de uma série de outros direitos humanos”. (NGO Pulse, 2013).

Desta maneira, entende-se que o ambiente digital pode gerar a oportunidade para organizações da sociedade civil articularem e mobilizarem grupos dispersos para uma ação conjunta. Para Norris (2001, p. 10) “as atividades potenciais de organização e mobilização envolvem muito mais do que a leitura passiva de páginas de informação na *Web*. Redes transnacionais representam um 'guarda-chuva' da *web* com o objetivo de ampliar o impacto de várias pequenas ONG.”⁷ (tradução livre). Assim, organizações que antes tinham uma atuação espacialmente limitada, encontram na Rede parceiros de interlocução e ação.

Essas organizações, que historicamente reivindicam espaços de participação e promoção de oportunidades para a esfera civil, veem na internet uma janela para expressão de identidades e valores. Nesse sentido, a internet propicia um canal em que os atores podem problematizar suas questões e interesses a partir de sua própria elaboração, questões essas que muitas vezes permaneciam ocultas pelos que controlam os meios de comunicação. Como salienta Norris (2001, p. 14), “os meios de comunicação tradicionais não desaparecem, mas um novo repertório de estratégias de informação e comunicação apareceu, que é utilizado por organizações mais flexíveis e adaptáveis.”⁸ (tradução livre).

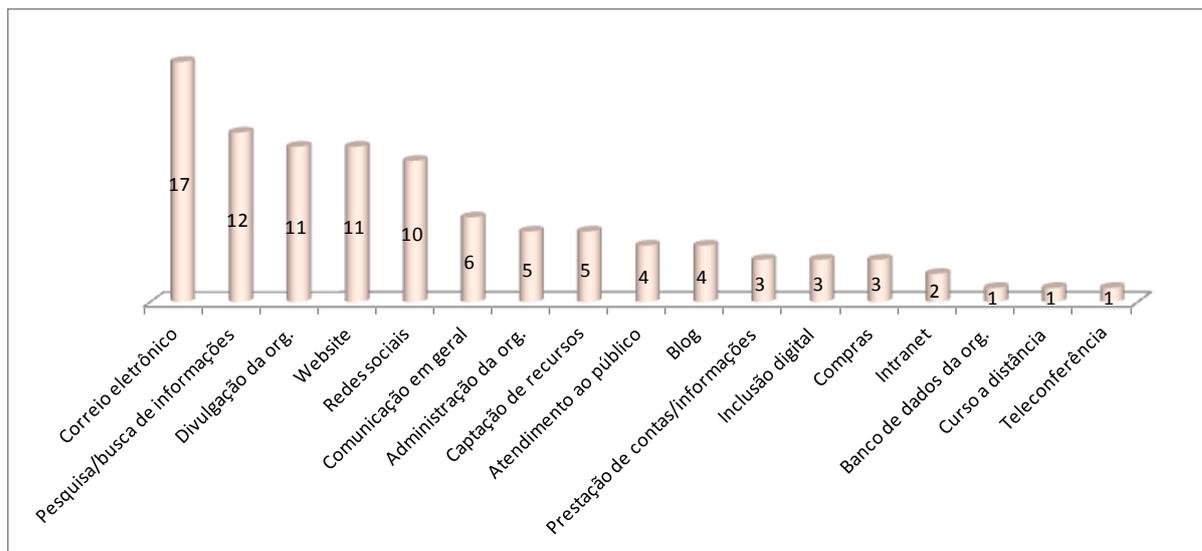
4 A APROPRIAÇÃO DA INTERNET POR ORGANIZAÇÕES DA SOCIEDADE CIVIL

Nesta parte do trabalho serão apresentados os resultados que constituem, em última análise, sua contribuição original. Os resultados são fruto da análise entre os dados obtidos com a pesquisa de campo e o referencial teórico.

4.1 O emprego da internet

Os entrevistados foram convidados a citar abertamente os principais usos que a organização faz da internet. As aplicações são diversas e com pesos distintos. Foram citadas mais de 30 aplicações diferentes para a internet. Após agrupamentos por semelhança, chegamos ao Gráfico 1. Portanto, quando se vê que 17 organizações utilizam o correio eletrônico, isso não significa que as outras não o utilizem, mas que, no momento da entrevista, não o citaram.

Gráfico 1 – Uso da internet pelas organizações



Fonte: Pesquisa das autoras, 2013.

O **correio eletrônico** é o instrumento de uso mais frequente (17 citações diretas). Considerando a importância que a comunicação representa na atuação dessas organizações e características como baixo custo e agilidade na troca de informações, é fácil compreender a centralidade do uso dessa ferramenta. A fala seguinte é denominador comum do emprego da internet pelas organizações: *“Basicamente a internet é usada na organização para pesquisa e comunicação com o público externo. Fazemos também compras e dotação orçamentária com essa ferramenta.”* (EDU).

Doze organizações disseram usar a internet como **fonte de informação**, para pesquisa, estudo ou atualização. Em específico na relação entre internet e atuação social, elas argumentam pela necessidade de manterem-se atualizadas com as questões nas quais militam: *“Ela [a internet] contribuiu para que ficássemos mais antenados sobre os eventos relacionados à nossa organização [...], ficamos mais esclarecidos e ela nos proporciona mais agilidade em nossas ações.”* (EDU)

As OSC tendem a prestar maior atenção às informações que surgem dentro de sua área de interesse. Em geral, desenvolvem competências para reunir dados de fontes variadas de informação, “[...] a fim de construir um conhecimento próprio e organizar ações políticas diversas com outros que partilham um interesse comum, [mais] que os cidadãos isolados.” (MAIA, 2008, p. 332).

Comparando-se com estudos anteriores (BORGES, 2012), no entanto, a aplicação da internet que mais cresceu foi a com fins de **divulgação das organizações**, para dar visibilidade às suas ações, mas também para prestar contas e captar recursos:

“Para a [organização] é fundamental a transparência na utilização dos recursos financeiros. Antes nós publicávamos no jornal, era caro e nem todo mundo percebia. A internet também está presente nas estratégias de mobilização para atingir o maior número de público, fortalecendo as articulações ecumênicas e o diálogo; para garantir sustentabilidade política e financeiras para os projetos; na comunicação entre os parceiros e a sociedade em geral. Para mostrar que no Brasil tem pessoas trabalhando em prol de direitos.” (COM)

Das OSC analisadas, 25 possuem **sítio eletrônico** na internet. Destas, 11 citaram espontaneamente o *website* entre os principais usos que fazem da internet. Estes são instrumentos importantes para essas organizações e estão relacionados com muitos dos outros usos citados: a captação de recursos, a prestação de informações, a divulgação da organização e as causas pelas quais trabalham, a ligação para os *blogs* que mantêm e para os serviços que prestam, a disponibilidade do catálogo de sua biblioteca etc.

4.2 A internet na interação com outros atores sociais

A internet é reconhecidamente um dos principais meios utilizados atualmente para estabelecer a comunicação entre as pessoas, suprimindo gradativamente a ausência do contato presencial, o que não indica, porém, que esta tecnologia se firma em detrimento da comunicação presencial entre os indivíduos: “[...] tanto a história do telefone, da televisão, e os primeiros dados sobre o uso da Internet constituem um indício de que a comunicação mediada pelo computador acabará complementando (e não substituindo) as comunidades face a face.” (MATOS, 2011, p. 5). Diante disso, o surgimento das novas tecnologias da informação associadas ao processo comunicativo conduz a novas possibilidades de interação social e apresentação do “eu”. Conforme Serafim, Pimentel e Ó (2008, p. 5),

[...] o termo interatividade – oriundo da comunicação – pressupõe uma relação bidirecional, onde os participantes podem trocar suas ideias, propor novos caminhos na resolução de problemas e podem sugerir novos problemas, antes não listados. Esta bidirecionalidade é fator marcante e indiscutível como elemento necessário para que possamos usar a palavra/termo interatividade.

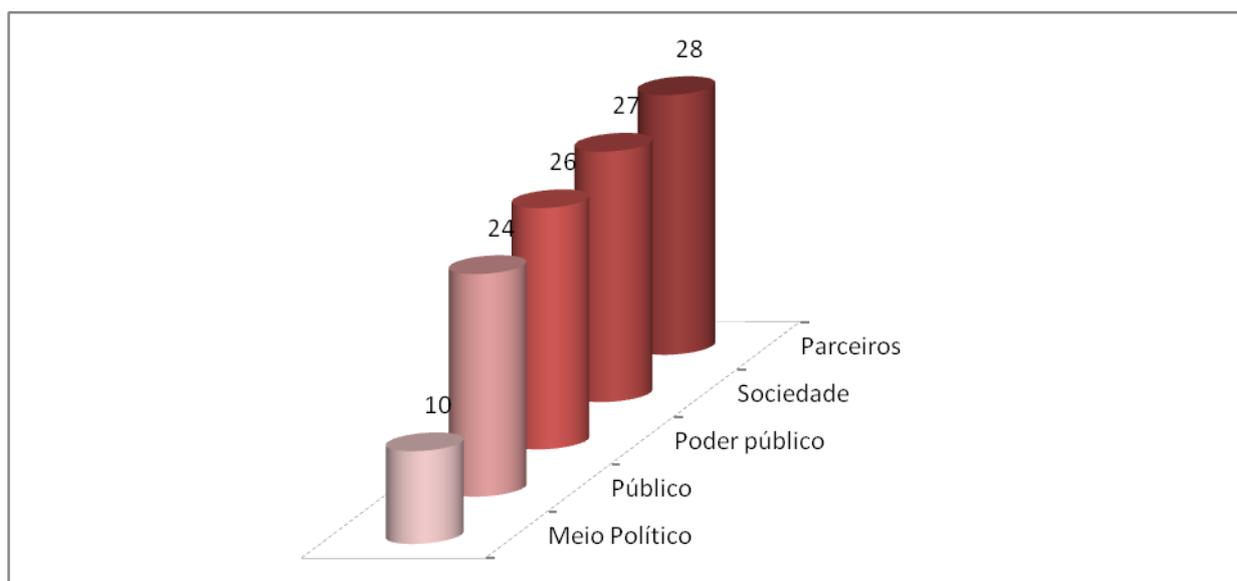
No ambiente organizacional também se passou a adotar a internet como mecanismo de interação entre os atores sociais direta ou indiretamente envolvidos com os objetivos das organizações, a fim de melhorar a sua atuação estratégica e de modo a garantir a sua competitividade. No caso das OSC, a internet é utilizada ainda para obter recursos e atrair seu público-alvo.

Lembrando que a amostra desta pesquisa é formada por 32 organizações, o Gráfico 2 apresenta os dados que revelam a intensidade com a qual as organizações mantêm comunicação com outros atores sociais, via internet, visando a interação e a troca de informações.

Entre as principais motivações para adoção da Internet como meio de interação com outros atores sociais - a citar: o público a quem dirige suas atividades, os parceiros, o poder público, o meio político e a sociedade como um todo - está a facilidade na comunicação, a economia e/ou custo-benefício, a agilidade e praticidade oferecidas por essa ferramenta e a melhor visibilidade e divulgação da instituição e dos serviços prestados.

Essa constatação pode ser ratificada a partir do seguinte relato: “[A internet é usada] porque a informação é em tempo hábil, em tempo real, isso é muito importante. É um agente facilitador. O custo benefício dessa comunicação é tranquilo” (DEF). Ou ainda: “porque é uma forma mais fácil e abrangente de se atingir o maior número de gente, de forma mais rápida, e a questão do custo-benefício” (DEF).

Grafico 2 – Comunicação com os atores sociais via Internet



Fonte: Pesquisa das autoras, 2013.

Em resumo, a internet é mais usada para a interação com parceiros (87,5% delas conseguem se comunicar com parceiros por meios eletrônicos). Em seguida, aparece a sociedade em geral (84,3%), o poder público (81,2%) e o público beneficiário das atividades das organizações (75%). Com o meio político, como a interação por qualquer meio já é pequena, apenas dez organizações disseram ter contato via internet.

Pode-se perceber que a interação via internet é mais utilizada com os parceiros pela agilidade e/ou praticidade que esse mecanismo de comunicação oferece ao processo de interação. Dentre as descrições das 28 organizações que utilizam a internet para interação com parceiros, observa-se que este se colocou como um canal efetivo e costumeiro de comunicação.

Há também um forte direcionamento à sociedade como um todo, como iniciativa que visa dar maior visibilidade aos serviços e atividades desenvolvidas pelas organizações. Isso porque a internet “*possibilita maior divulgação através do site, Facebook, website, para mobilizar a captação de recursos e em prol de movimentos sociais com caráter informativo e elaboração de projetos*” (SAU). Essa é uma característica documentada por Alonso (2009) quanto às mudanças nos movimentos sociais: eles já não se dirigem prioritariamente ao Estado, mas à sociedade civil, almejando mudanças culturais e a conquista de parceiros para suas causas.

No que diz respeito ao poder público, as organizações dizem que este disponibiliza canais eletrônicos de comunicação, mas são ainda pouco efetivos. Em geral, elas recorrem a contatos pessoais ou métodos tradicionais como o envio de cartas e ofícios, devido a questões de formalidade e oficialidade exigidas pelo poder público. Segundo uma organização, a comunicação com o poder público é mais “*formal, carimbada, protocolada e oficializada*”. O meio eletrônico empregado – usualmente o correio eletrônico – funciona mais para um primeiro contato do que como um espaço de diálogo propriamente ou discussão entre organizações e poder público. Mesmo para solicitar uma audiência, por exemplo, as organizações podem tentar um contato eletrônico, mas ele terá de ser completado por um documento impresso.

Pinho (2008) em pesquisa sobre portais de governo eletrônico chegou à resposta semelhante. Ele observou que quanto à disponibilização de canais de participação política propriamente, há formulários eletrônicos, ouvidorias, contatos, mas não há transparência

quanto à sua funcionalidade e resultados práticos. Quanto à discussão de políticas públicas (gestão de recursos ou programas de governo), nenhum portal por ele pesquisado disponibilizava qualquer mecanismo de interação ou discussão, o mesmo ocorrendo quanto à avaliação dos serviços públicos por parte dos cidadãos. Quando há prestação de contas, ela se refere a exercícios anteriores, “o que parece indicar que é mais fácil e, talvez, menos comprometedor falar do passado do que do presente.” (PINHO, 2008, p. 16).

Com vistas ao ator social público-alvo, observa-se que a interação via redes digitais vem evoluindo, embora se identifique algumas dificuldades, principalmente no que tange à exclusão digital, relacionada à condição socioeconômica dos indivíduos para os quais os serviços são direcionados: o “*público é muito carente. Muitas vezes não tem acesso à internet*” (REL); e “[...] *a maioria não tem acesso, então transcrevemos e colocamos na portaria da escola.*” (EDU). Nesse sentido, algumas organizações pesquisadas – a despeito de atuarem em causas diversas à inclusão digital – acabam por direcionar ações nesse sentido, porque veem no empoderamento digital uma potencialidade para a formação dos cidadãos. Segundo Schwarzelmüller (2005, p. 14)

Acreditamos que na busca da inclusão digital, o uso da Internet de modo contextualizado contribuirá para a formação de sujeitos críticos e reflexivos que através da apropriação tecnológica serão capazes de intervir em suas comunidades provocando crescimento social através de mudanças comportamentais perante a tecnologia e a aquisição de conhecimento.

Ainda de acordo com o Gráfico 2, o meio político é o ator social menos apontado quando se trata da interação via internet. As organizações procuram manter certo distanciamento de partidos e candidatos políticos e isso se reflete, naturalmente, na comunicação mediada por computador. Algumas organizações também sinalizam outros motivos: “*Normalmente recebemos os contatos por telefone*” (SAU); e uma “[...] *questão de segurança, para que o contato não se torne uma propaganda política*” (EDU) são algumas das razões elencadas pelas OSC para o baixo uso da internet na comunicação com o meio político.

Desta forma, os dados ilustrados no Gráfico 2 demonstram que a maioria das organizações pesquisadas utilizam a internet como ferramenta de comunicação com pelo menos um dos atores sociais sugeridos. É considerável a aplicação que deram à Rede para fortalecer os relacionamentos múltiplos pré-existentes e fortalecer as parcerias (87,5% das organizações). Elas se apoderam dos recursos digitais como meio de organização e vazão das demandas sociais, além do que tomam conhecimento e buscam parceiros para as várias formas de ação política a que se propõem. Então, de um lado há de se considerar os padrões anteriores de socialização presentes nas organizações, mas de outro reconhecer que a internet joga um papel facilitador na interatividade: “A ciber-sociedade é um lugar de escolha por excelência, então onde as pessoas vão e o que elas fazem é suscetível de ser fortemente direcionada pelas suas preferências e interesses prévios.”⁹ (NORRIS, 2001, p. 197).

5 CONCLUSÃO

A incorporação da internet e seus diversos recursos digitais à cultura organizacional é uma tendência que decorre da influência das TIC na sociedade contemporânea e da forte demanda por geração de conhecimento. Como consequência, entram em pauta a necessidade de atualização permanente e gerenciamento do fluxo informacional de forma ágil, dinâmica e efetiva. Isso impulsiona a convergência entre informação, comunicação e informática.

No caso das organizações de sociedade civil não é diferente, pois estão em busca de maior agilidade, praticidade e participação na sociedade contemporânea, o que demanda maior eficiência e visibilidade das ações desenvolvidas. Para tanto, se apropriam da internet como plataforma de acesso à informação e comunicação para atingir seu público-alvo e os demais atores sociais. Além disso, as tecnologias digitais podem ajudar a melhorar a participação política das OSC por meio da liberdade de comunicação interativa que a internet possibilita.

Os resultados apresentados nos levam a concluir que a aplicação da internet pelas referidas organizações está mais relacionada à busca e acesso às informações que permeiam a sua área de interesse e como canal comunicação, sempre visando melhorar a atuação estratégica e política da organização. O emprego da internet que mais tem crescido, no entanto, direciona-se à divulgação das organizações com o propósito de melhor potencializar a visibilidade e de suas causas. Nesse sentido, pode-se afirmar que as organizações da sociedade civil estão ingressando na era 2.0, pois potencializam o alcance e o impacto de suas ações em relação à sociedade por meio da utilização de ferramentas e tecnologias digitais.

Vale salientar que a apropriação dessa plataforma tecnológica não implicou alteração radical dos objetivos das OSC, mas possibilitou uma melhor visão dos próprios objetivos organizacionais. Além disso, influenciou fortemente a maneira de atuar e levou à formulação de estratégias, principalmente as voltadas ao aumento da visibilidade, atração do público-alvo e melhorias na comunicação.

Em suma, o emprego da internet está intimamente relacionado à comunicação, obtenção e busca de informação, além de visibilidade dos serviços prestados e ações desenvolvidas. Todavia, é importante atentar para outros tipos de empregos que têm despontado, como a prestação de contas e a captação de recursos. Assim, o ambiente do ciberespaço tem se tornado para essas organizações um espaço público para interações sociais e informativas, alargando os tradicionais espaços físicos de informação e comunicação.

REFERÊNCIAS

ALONSO, A. As teorias dos movimentos sociais: um balanço do debate. **Lua Nova**, v. 76, p. 49-86, 2009.

ANTOUN, H. De uma teia à outra: a explosão do comum e o surgimento da vigilância participativa. In: ANTOUN, H. (Org.). **Web 2.0: participação e vigilância na era da comunicação distribuída**. Rio de Janeiro: Mauad X, 2008. p. 11-28.

BAUMAN, Z. **Modernidade líquida**. Rio de Janeiro: Zahar Ed., 2001.

BORGES, J. O uso da internet por organizações da sociedade civil enquanto atores cívicos. **Fronteiras: estudos midiáticos**, v. 14, n. 2, p. 121-132, 2012. Disponível em: <<http://www.unisinos.com.br/revistas/index.php/fronteiras/article/view/fem.2012.142.06/997>>. Acesso em: 07 abr. 2013.

CARVALHO, Kátia. Informação e Comunicação: Novas fronteiras, novas estratégias. In: LUBISCO, Nídia. BRANDÃO, Lídia. **Informação & Informática**. Salvador : EDUFBA, 2000.

CASTELLS, Manuel. **A sociedade em rede**. 3.ed. São Paulo: Paz e Terra, 2000. V. 1

GUERRA, I. C. **Pesquisa qualitativa e análise de conteúdo: sentidos e formas de uso**. Cascais: Principia, 2010.

HOLANDA, A. *et al.* Metodologias de pesquisa em jornalismo participativo no Brasil. **Brazilian Journalism Research**, v. 1, n. 1, semester 2, 2008. Disponível em: <<http://bjr.sbpjor.org.br/index.php/bjr/article/view/164/163>>. Acesso em: 8 out. 2011.

JAMBEIRO, O.; SILVA, H. Políticas de informação: digitalizando a inclusão social (o caso do Liceu de Artes e Ofícios da Bahia). **Estudos de Sociologia**, Araraquara, n. 17, 2004.

LEMOS, A. Cibercultura como território recombinante. In: TRIVINHO, E.; CAZELOTO, E. (Org.). **A cibercultura e seu espelho**. São Paulo: ABCiber, 2009. p. 38-46.

MAIA, R. Redes cívicas e internet: efeitos democráticos do associativismo. In: GOMES, W.; MAIA, R. (Org.). **Comunicação e democracia: problemas & perspectivas**. São Paulo: Paulus, 2008. p. 327-348.

MATOS, H. Engajamento Cívico e Participação Política: controvérsias entre as TIC's e o declínio do Capital Social. In: CONGRESSO DO COMPOLÍTICA, 2011, Rio de Janeiro. **Anais**. Compolítica, 2011. Disponível em: <http://www.compolitica.org/home/wp-content/uploads/2011/01/gt_csc-heloisa.pdf>. Acesso em: 07 abr. 2013.

NGO Pulse. State of the Internet in 2012/13: from a Civil Society Perspective. Disponível em: <<http://www.ngopulse.org/article/state-internet-201213-civil-society-perspective>>. Acesso em: 15 jun. 2013.

NORRIS, P. **Digital divide: civic engagement, information poverty, and the Internet worldwide**. Cambridge: Cambridge University, 2001.

O'REILLY, Tim. **What is Web 2.0?: design patterns and business models for the next generation of software**, 2005. Disponível em: <http://www.oreillynet.com/pub/a/oreilly/tim/news/2005/09/30/what-is-web-20.html>. Acesso em: 3 jan. 2013.

PINHO, J.. Internet, governo eletrônico, sociedade e democracia no Brasil: algumas questões básicas em debate. **Revista VeraCidade**, v. 3, n. 3, maio 2008. Disponível em: <<http://www.veracidade.salvador.ba.gov.br/v3/images/veracidade/pdf/artigo2.pdf>>. Acesso em: 25 set. 2011.

SCHWARZELMÜLLER, Anna F. Inclusão digital: uma abordagem alternativa. In: CIFORM: Encontro Nacional de Ciência da Informação, 4., 2005, Salvador. **Anais...** Salvador: Universidade Federal da Bahia. Disponível em: <http://www.ciform.ufba.br/vi_anais/docs/AnnaSchwarzelmuller.pdf>. Acesso em: 10 abr. 2013.

SERAFIM, M. L.; PIMENTEL, F. S. C.; Ó, A. P. S. do. Aprendizagem colaborativa e interatividade na web: experiências com o *Google Docs* no ensino de graduação. In: Simpósio Hipertexto e Tecnologias na Educação, 2., 2008, Recife. **Anais...** Recife: Universidade Federal de Pernambuco. P. 1-15. Disponível em: <http://www.ufpe.br/nehte/simpósio2008/anais/Maria-Lucia-o_Fernando-Pimentel-e-Ana-Paula-do-O.pdf>. Acesso em: 13 jan. 2013.

¹ Doutora em Comunicação e Cultura Contemporâneas (Póscom-UFBA). Professora adjunta (ICI-UFBA)

² Graduanda em Arquivologia (ICI-UFBA). Bolsista de iniciação científica (Pibic/UFBA-Fapesb)

³ Graduada em Biblioteconomia (ICI-UFBA). Ex-bolsista de iniciação científica (Prodoc/UFBA)

⁴ Apesar deste primeiro recorte geográfico, algumas organizações selecionadas têm sede em Salvador, mas atuação expandida para outras cidades da Bahia e mesmo fora do Estado.

⁵ Banco de dados e demais informações disponíveis em

<http://portal.mj.gov.br/data/Pages/MJFC1E6BD5ITEMID1C837A412B2B430F8F9C1FF0CB7341FFPTBRIE.htm>

⁶ As áreas de atuação foram estabelecidas de acordo com os objetivos explicitados como originais pelas organizações.

⁷ “The potential activities for organization and mobilization involve far more than the passive reading of information Web pages. Transnational advocacy networks represent ‘umbrella’ web sites aiming to amplify the impact of multiple smaller like-minded NGOs.”

⁸ “Traditional communication media do not disappear, but a new repertoire of communication and information strategies appear, which are used by the most flexible and adaptable organizations.”

⁹ “Cyber-society is a place of choice par excellence so that where people go and what they do is likely to be strongly channeled by their prior preferences and interests.”