

**UNIVERSIDADE FEDERAL DE SANTA CATARINA  
CENTRO TECNOLÓGICO  
PROGRAMA DE PÓS-GRADUAÇÃO EM ENGENHARIA DE PRODUÇÃO**

**PORTAL SOCIAL:  
uma contribuição em duas Organizações Sociais de Natureza  
Confessional no Município de Florianópolis.**

**FLORIANÓPOLIS, 2003**

**LÉIA MAYER**

**PORTAL SOCIAL:  
uma contribuição em duas Organizações Sociais de Natureza  
Confessional no Município de Florianópolis.**

Dissertação apresentada ao Programa de Pós-Graduação em Engenharia de Produção da Universidade Federal de Santa Catarina, como requisito parcial para obtenção do título de Mestre em Engenharia de Produção, sob orientação da professora Jane Iara Pereira da Costa, Dra.

**FLORIANÓPOLIS, 2003**

**LÉIA MAYER**

**PORTAL SOCIAL:**

**uma contribuição em duas Organizações Sociais de Natureza Confessional  
no Município de Florianópolis.**

Esta dissertação foi julgada adequada e aprovada para a obtenção do título de Mestre em Engenharia de Produção no Programa de Pós-Graduação em Engenharia de Produção da Universidade Federal de Santa Catarina.

Florianópolis, 16 de dezembro de 2003.

Prof. Edson Pacheco Paladini, Dr.  
Coordenador do Curso

**BANCA EXAMINADORA**

Profª. Jane Iara Pereira da Costa, Dra.

Prof. Marcos Laffin, Dr.

Prof. Maurício Fernandes Pereira, Dr.

## **DEDICATÓRIA**

Dedico este trabalho à minha família, em especial à minha filha Júlia, fonte de amor e de inspiração.

## AGRADECIMENTOS

O desenvolvimento desta dissertação consolida o alcance de um sonho, iniciado pela autora, realizado com a contribuição daqueles a quem em especial se endereçam os agradecimentos, uma vez que com eles se trabalhou, com eles compartilharam-se alegrias e tristezas, fizeram-se trocas de aprendizados e ensinamentos, que podem ser encontrados agora no decorrer do trabalho e na vida da pesquisadora.

Os primeiros agradecimentos endereçam à Universidade Federal de Santa Catarina, por oportunizar um estudo no nível de pós-graduação gratuito e de qualidade, permitindo-me o aperfeiçoamento acadêmico e profissional.

Ao CNPQ agradeço pelo auxílio financeiro dispensado nos últimos dois anos, o qual possibilitou um maior contato com a realidade pesquisada.

À professora Dra. Jane Iara Pereira da Costa, por neste momento ter me dispensado a oportunidade de conhecê-la, e ao seu trabalho indicando novas fronteiras e idéias para o melhoramento futuro deste documento.

Agradeço de coração à professora Dra. Maria Ester Menegasso e ao professor Ph.D José Francisco Salm, que me incetivaram, oportunizaram e acompanharam meu desenvolvimento como pesquisadora durante os dois anos de estudos. Gostaria que muitos desses momentos fossem infindáveis, tamanho o reconhecimento que tenho pelos senhores. Tenho certeza que o senhor, Prof. Salm, e a senhora, Profa. Ester, sempre serão uma referência na minha vida. Agradeço por me conduzirem no rigor teórico, mental e metodológico, por meio de suas ricas contribuições ao trabalho.

Ao meu melhor amigo e marido, Marcelo, que me ensinou a amar e compartilhar, com quem reparti desde o início as descobertas, os caminhos, as dúvidas e as escolhas na vida e na academia, agradeço por ser a presença amiga que me impulsionou e estimulou nos momentos difíceis. Sua confiança foi fundamental para a conclusão deste trabalho.

Aos meus pais, Tarcísio José Mayer e Claudina Mayer, que, muitas vezes, não compreendiam a necessidade de tanto estudo e dedicação, mas que, na sua humildade, encorajavam a minha caminhada, ouviam os meus lamentos e alegravam-se com as vitórias, agradeço pela compreensão da importância da aprendizagem e da educação na vida das pessoas e pelos valores a mim transmitidos, valores que me permitem realizar hoje projetos de vida e de desenvolvimento profissional, o meu muito obrigado.

A minha sincera gratidão à Irmandade do Divino Espírito Santo/ Ides-Promenor, e à Associação Evangélica Beneficente de Assistência Social-AEBAS, cujo interesse e apoio ao então projeto de pesquisa viabilizou a conclusão desta dissertação; e a todos os entrevistados, funcionários das Organizações Sociais de Natureza Confessional, que receberam o estudo com simpatia e solicitude proporcionando uma experiência maravilhosa, em que pude observar que é possível transformar sonhos e valores em realidade, proporcionando benefícios para uma população carente de informações e de cidadania.

Aos meus grandes e sinceros amigos: Marcos, Hermínia, Regina, Adriana, Carlinha, Carla Leiras, Deivid, Fernanda, Josiane, Evelyn, Ricardo - todos vocês foram e são muito importantes na minha vida - , agradeço muito pelos momentos que passamos juntos, rimos e choramos, estudamos e debatemos. Agradeço também pela troca de experiência que vocês me proporcionaram.

Marcos, sua alegria, sua sinceridade e o seu comprometimento foram fundamentais na minha vida profissional;

Hermínia, sua postura crítica, a sua forma de ouvir e atender, sua simpatia transformam o aterrorizante em algo possível de realização e, acima de tudo, alegre;

Adriana, sempre com postura inabalável, sensata, precisa, comprometida com os objetivos traçados. Amiga que se preocupa com o outro. Amiga com quem se pode contar

sempre. Amiga que não se acha em qualquer lugar. Amiga .... Acima de tudo, Amiga!!!

Obrigada por você existir e ser minha amiga.

A minha sincera gratidão à você, Clarmi, que indicou um caminho, orientou as escolhas e acompanhou minha trajetória, estendendo-me a mão quando eu não encontrava saída. Obrigada!

Aos funcionários da Universidade Federal de Santa Catarina – UFSC, ao corpo docente, pelo suporte e solicitude com que solucionaram problemas e conduziram os processos para a defesa desta dissertação.

*“Aquele que tem força de vontade e uma meta a seguir não encontra obstáculos que não consiga superar. Não há barreira no caminho que seja difícil para aquele que sabe o que quer e em que momento. Assim, quando as dificuldades aparecem são encaradas apenas como sendo um fator para consolidar ainda mais os louros do sucesso e da vitória.”*

*Autor desconhecido.*



## RESUMO

MAYER, Léia. **PORTAL SOCIAL: uma contribuição em duas Organizações Sociais de Natureza Confessional no Município de Florianópolis**. 2003. 111f. Dissertação (Mestrado em Engenharia de Produção) - Programa de Pós-Graduação em Engenharia de Produção, UFSC, Florianópolis.

O Portal Social destaca-se no cenário das Organizações de Natureza Confessional da Grande Florianópolis. Este é fruto do avanço da tecnologia digital que mais cresce, a ponto de ser considerada a terceira revolução e em uma considerável velocidade. A busca por profissionalização no âmbito das Organizações do Terceiro Setor pesquisadas permitiu que o Núcleo de Estudos e Pesquisas sobre Organização e Gestão de Políticas Sociais – Gerasol estimulasse o cruzamento de fronteiras, buscando novas oportunidades para sobrevivência e crescimento das mesmas. O presente estudo contempla uma identificação das contribuições do Portal Social para as organizações sociais de natureza confessional em Florianópolis, nele cadastradas no período 2001-2002 - apresentada sob a forma de estudo multicaso. Foi descrito o desenvolvimento do Portal Social, identificando-se as organizações sociais de natureza confessional, situadas na região da Grande Florianópolis e cadastradas no Portal Social no período de 2001 a 2002, caracterizando-se e listando-se algumas informações sobre estas organizações. Também se verificou se as informações contidas no Portal Social atendem as possíveis demandas apresentadas pelas organizações sociais de natureza confessional, analisando as contribuições do mesmo as demandas das organizações sociais. Os objetivos específicos procuraram definir os aspectos ligados ao desenvolvimento do Portal Social visando contribuir para a profissionalização das Organizações do Terceiro Setor. Os resultados obtidos revelam que uma das contribuições do Portal Social foi no atendimento da demanda por cursos de formação e profissionalização continuada em Gestão de Políticas Sociais. Os dados levantados indicam que quanto às informações disponibilizadas pelo Portal Social, o mesmo atende parcialmente as demandas organizacionais. No que se refere às contribuições do Portal Social para as Organizações do Terceiro Setor, foi possível mencionar a aproximação realizada entre a academia e a comunidade, não só no município de Florianópolis, mas também a forma virtual, destacando o acesso proporcionado pela rede mundial de computadores.

Palavras-chave: Portal Social, Informação, Organização Social.

## ABSTRACT

MAYER, Léia. **Social Portal: a contribution on two Religious Social Organizations in the municipality of Florianópolis**. 2003. 111p. Mater Dissertation in Production Engineering – Production Engineering Post-graduation Program, the Federal University of Santa Catarina, Florianópolis.

The Social Portal stands out in the scenery of Religious Organization of the Municipality of Florianópolis. It is the fruit of digital technology that grows the most and at a considerable speed, to the point of being considered the third revolution. The search for professionalism in the Organization of the so-called 'Third Sector' has led the Nucleus for the Study and Research on Organization and Management of Social Politics – GERASOL to stimulate these new organizations to look for new opportunities of survival and growth. This dissertation identifies, in a multiple case study, the contribution of the Social Portal to those religious social organizations registered at this Portal in the years 2001-2002. The development of the Social Portal has been described and the history and work of two religious social organizations in Florianópolis and surrounding towns have been studied. It is also an investigation on whether or not the information passed through the Social Portal answers the demands of these organizations. The definition was sought of those aspects related to the development of the Portal which contribute to professional improvement of social organizations. The results reveal that the Portal only partially answers this demand from the organizations. Another contribution of the Social Portal, not only to Florianópolis but also to all the other municipalities in the State of Santa Catarina, is the link established between the university and the community through the wide word web.

Keywords: Social Portal, Information, Social Organization

## LISTA DE FIGURAS

Figura 1: Difusión desigual de la tecnología, antigua y nueva.....	17
Figura 2: Vínculos da tecnologia e desenvolvimento humano.....	21
Figura 3: Dados, informação e conhecimento.....	45
Figura 4: Progressão da idade da informação.....	54
Figura 5: O contínuo de avaliação de impacto .....	55
Figura 6: Diferenças da empresa na sociedade industrial e na sociedade da informação .....	57
Figura 7: Portal Social .....	71
Figura 8: Rede Social .....	72
Figura 9: Rede Social - AEBAS .....	73
Figura 10: Rede Social - Irmandade do Espírito Santo .....	74
Figura 11: Faixa etária da população.....	84
Figura 12: Gênero.....	85
Figura 13: Grau de instrução.....	86
Figura 14: Tempo de trabalho na instituição.....	87

## SUMÁRIO

<b>RESUMO.....</b>	<b>9</b>
<b>ABSTRACT .....</b>	<b>10</b>
<b>LISTA DE FIGURAS.....</b>	<b>11</b>
<b>1 INTRODUÇÃO .....</b>	<b>13</b>
1.1 TEMA.....	13
1.2 DISCUSSÃO DO TEMA E DO PROBLEMA.....	14
1.3 JUSTIFICATIVA.....	19
1.4 OBJETIVOS.....	23
1.5 DELIMITAÇÃO DO ESTUDO.....	24
1.6 PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS.....	24
1.7 ESTRUTURA DA DISSERTAÇÃO.....	29
<b>2 REVISÃO DE LITERATURA.....</b>	<b>31</b>
2.1 O DESENVOLVIMENTO DA SOCIEDADE E A FORMAÇÃO DA SOCIEDADE EM REDE.....	31
<b>2.1.1 A sociedade da informação e as novas tecnologias.....</b>	<b>36</b>
<b>2.1.2 A alienação e a informação.....</b>	<b>39</b>
<b>2.1.3 O contexto dos sistemas de informação.....</b>	<b>47</b>
2.2 A REPRESENTAÇÃO DA INTERNET NO CONTEXTO DOS SISTEMAS DE INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO.....	52
<b>2.2.1 A tendência da sociedade frente à evolução tecnológica.....</b>	<b>52</b>
<b>2.2.2 O surgimento da internet e as suas conseqüências.....</b>	<b>58</b>
2.3 A TECNOLOGIA DE INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO NO ATUAL CONTEXTO.....	63
<b>3 RESULTADOS DO ESTUDO.....</b>	<b>67</b>

3.1 TERCEIRO SETOR.....	67
<b>3.1.1 O Núcleo de Estudos e Pesquisa sobre Organizações e Gestão de Políticas Sociais - Gerasol.....</b>	<b>69</b>
<b>3.1.2 O Projeto Portal Social.....</b>	<b>70</b>
3.2 ORGANIZAÇÕES SOCIAIS DE NATUREZA CONFSSIONAL.....	75
<b>3.2.2 Irmandade do Divino Espírito Santo/ IDES - Promenor.....</b>	<b>79</b>
3.3 PORTAL SOCIAL: A AVALIAÇÃO DOS USUÁRIOS PARA OTIMIZAR A DISSEMINAÇÃO E SOCIALIZAR A INFORMAÇÃO.....	84
<b>4 CONCLUSÕES E RECOMENDAÇÕES .....</b>	<b>94</b>
<b>REFERÊNCIAS .....</b>	<b>97</b>
<b>GLOSSÁRIO .....</b>	<b>104</b>
<b>APÊNDICE A – QUESTIONÁRIO.....</b>	<b>106</b>

# 1 INTRODUÇÃO

## 1.1 TEMA

Observa-se atualmente que as novas comunicações mediadas pelo uso do computador formam redes digitais que instigam o indivíduo ao confronto com o novo – valor, cultura, forma de pensar e agir – e com o velho. Nesse sentido, o desenvolvimento das inter-relações pessoais e sociais pela internet constitui uma nova forma de interação comunicativa, que conduz seus usuários à navegação por territórios desconhecidos, múltiplos e variados, o que os levaria, segundo Pinho Neto (2001, p.7), “ao confronto com as diferenças, com o outro, com inúmeras formas de estranhamento que decorrem de encontros inusitados e surpreendentes”.

O emprego desta tecnologia, internet, como difusora da informação, torna possível a aproximação a novas culturas, hábitos, crenças, comportamentos e valores. A “rede” (desempenha a atividade de) constitui um lugar onde se desenvolve um processo comunicativo estelar, democrático e criativo. Nesse sentido, a utilização da internet possibilita inúmeros processos de singularização, pautados em um pleno exercício de autonomia, ratificada pelos atuais recursos tecnológicos.

Face a isto busca-se tematizar como o Portal Social contribui para a acessibilidade às informações de entidades sociais (criança e adolescente, formas de gestão, recursos financeiros, desenvolvimento de projetos) em prol da manutenção das organizações de Natureza Confessional. É importante salientar que se compreende ‘acessibilidade’ como um processo dinâmico, associado não só ao desenvolvimento tecnológico, mas principalmente ao desenvolvimento da sociedade a qual possui estágios distintos, variando de uma sociedade para a outra. As possibilidades que este novo espaço, o espaço digital, tem criado pelas

tecnologias de informação e comunicação traz nova relevância para o atendimento às distintas formas de interação das pessoas com a informação, respeitando as suas preferências e limitações, tanto aquelas relacionadas aos equipamentos utilizados, quanto às limitações orgânicas.

## 1.2 DISCUSSÃO DO TEMA E DO PROBLEMA

No contexto das organizações sociais, a informação é um elemento de fundamental valor, pois é por meio da troca informacional que os homens se manifestam e tomam conhecimento de seus direitos e deveres e, como consequência, tomam decisões sobre suas vidas, seja de forma individual ou coletiva. Os homens e suas organizações, ao participarem de circuitos comunicacionais, como sujeitos sociais, constroem as práticas informacionais por meio de ações de recepção, geração e transferência de informação nas formações sociais. A construção da cidadania ou das práticas de cidadania se dá na sociedade pelos direitos e deveres que, por meio do acesso e uso da informação, possibilitam a conquista de direitos políticos, civis e sociais. Com a disseminação e a circulação da informação, o processo comunicativo de discussão (dos direitos e deveres) pode viabilizar a construção de uma sociedade mais justa e com maiores oportunidades para todos os cidadãos. Ao contrário, o não-acesso à informação ou ainda, o acesso limitado, distorce e dificulta o exercício pleno da cidadania.

A discussão sobre a informação - conceitualizada como um conjunto de fatos organizados de tal forma que adquirem valor adicional além do valor do fato em si - está intimamente relacionada a uma nova forma de apreender e de obter conhecimento. Essa afirmação pressupõe a existência de dados compreendidos, segundo Stair (2000), como os

fatos em sua forma primária, representando as coisas do mundo real, e com pouco valor além de si mesmos.

Porém, na forma de um corpo ou de regras, diretrizes e procedimentos, a informação é transformada em conhecimento, sendo utilizada para selecionar, organizar e manipular os dados, com o objetivo de torná-los úteis para uma tarefa específica que se estabelece na contemporaneidade, por meio do conjunto das novas tecnologias, entre elas a internet, consolidando o processo de mudança incremental estabelecido pela chamada revolução informacional. É importante salientar que, diante desse processo, novas competências são demarcadas e elas determinarão uma maior difusão do conhecimento, objetivando a garantia de acesso da informação a toda uma comunidade.

Conforme o Relatório do Desenvolvimento Humano (PNUD, 2001), o desenvolvimento das tecnologias de informação contribuíram significativamente para a diminuição da pobreza mundial. Tal contribuição, segundo Brown (apud PNUD, 2001, p. 1), é válida, uma vez que “ignorar os progressos tecnológicos na medicina, agricultura e informação poderá significar a perda de oportunidades para transformar a vida das pessoas pobres”. Esse processo pode ser visualizado observando-se o aumento rápido e extraordinário na elevação da expectativa de vida em países menos desenvolvidos e sem infra-estrutura no que diz respeito aos serviços de saúde. O processo de informação é direcionado, por exemplo, à produção de vacinas no período de 1980-1990, que eficientemente reduziram em cerca de 3 milhões o número de óbitos causados pelas principais doenças infantis nos países em desenvolvimento. (BROWN, 2001)

Discutir a informação disponibilizada pela internet, no atual contexto é, pois, essencial e fundamental para a superação de estigmas e obstáculos no que se refere ao isolamento social, econômico e geográfico. A contribuição dessa disponibilização também se mostra presente, ao possibilitar e aumentar o acesso a novas formas de educação, permitindo



também aos menos favorecidos financeiramente uma melhor tomada maior de decisão no cotidiano de suas vidas.

Segundo cálculos do gabinete do Relatório de Desenvolvimento Humano, os utilizadores de internet, em percentagem que inclui apenas os Estados Unidos, totalizam 54,3%, o que significa que mais da metade da população utiliza a rede mundial de computadores. Ao contrário, na América-Latina e Caribe, o percentual totaliza 3,2%, um número pouco significativo. Outro dado importante a ser informado é que o custo do acesso mensal à internet, em percentagem do rendimento mensal médio de uma população, constitui para os norte americanos 1,2%, ao contrário do custo no Nepal, de 278%, e em Bangladeche, de 191%.(PNUD, 2001).

No que diz respeito à informação, observa-se o desenvolvimento de alguns países que se tornam líderes da alta tecnologia, enquanto outros estão muito atrasados. O desenvolvimento dos pólos tecnológicos estabelece novos negócios e fundos de capital de risco. Um tecnopólo afirma-se como um elemento estruturante no âmbito da criação de pólos de atração em comunidades urbanas alargadas e criação de novas dinâmicas regionais. O modelo institucional normalmente é definido caso a caso após negociação, mas passa pela constituição de uma empresa de desenvolvimento do pólo, em que participam autarquias (parceiros estratégicos), Governo, instituições de ensino, empresas, instituições financeiras e associações. Cada pólo tecnológico tem a sua própria dinâmica, dependendo da empresa âncora que vier a apoiar o início do parque.

Segundo dados do PNUD (2001) pode-se perceber pela figura abaixo a desigualdade de difusão da tecnologia no antigo e novo continente.

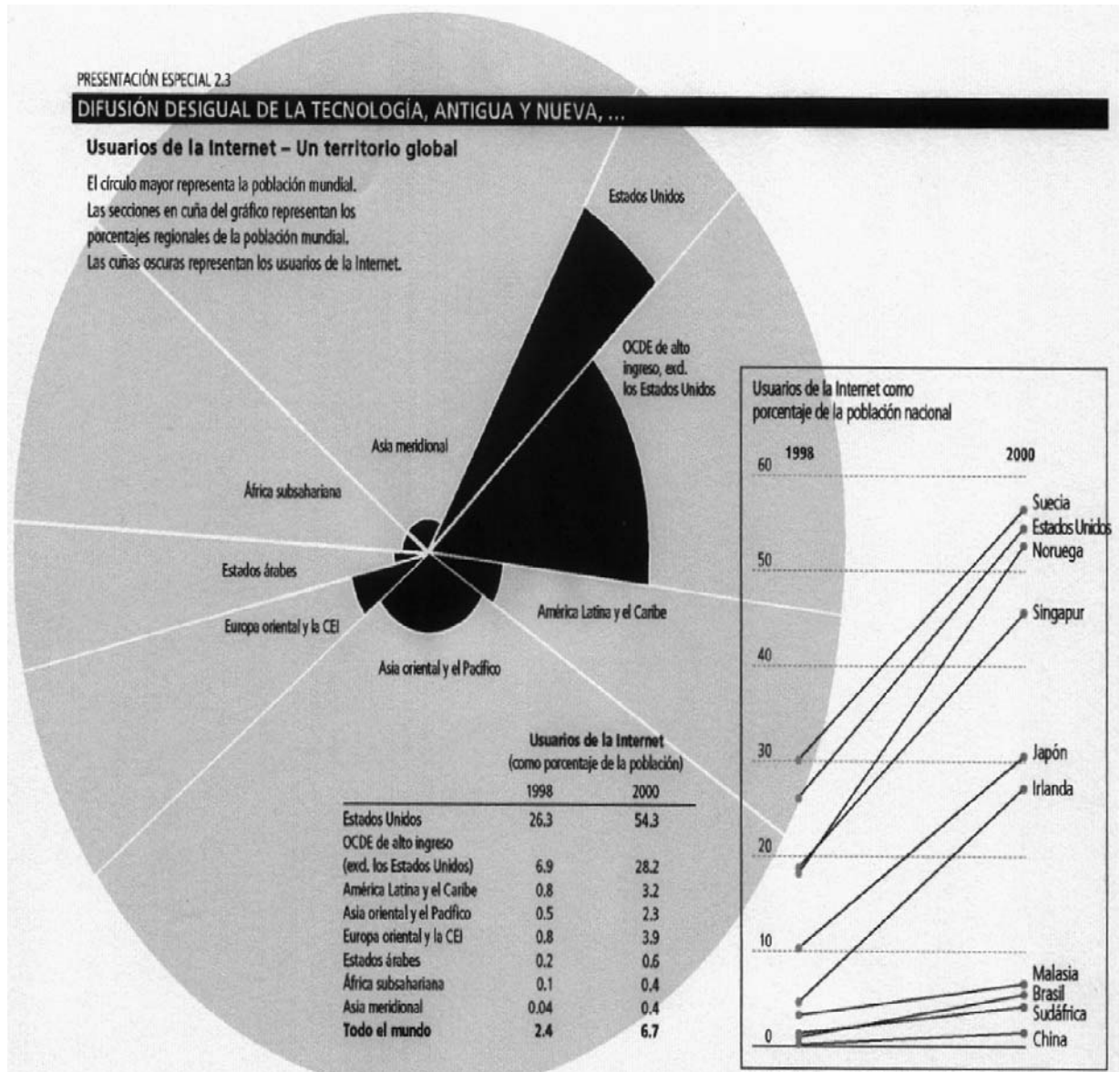


Figura 1: Difusión desigual de la tecnología, antigua y nueva...

Fonte: Cálculos de la Oficina del Informe sobre Desarrollo Humano basados em datos proporcionados por Nua Publish 2001 y Naciones Unidas 2000c.

Já em contrapartida, os centros tecnológicos utilizam cada vez mais os recursos da internet a fim de fornecer serviços em tempo real a clientes em todo o mundo. Os centros tecnológicos são uma plataforma na Internet que oferece a disponibilidade, a personalização, a segurança e o rendimento necessários para dar suporte ao acesso à informação, à cooperação, aos serviços técnicos e às aplicações das tecnologias da Sociedade da Informação para organizações e empresas. Os centros tecnológicos virtuais consistem numa rede orientada para o setor em questão, com o objetivo de facilitar a rápida transferência e

exploração dos resultados de Tecnologia da Informação, utilizando intensivamente as Tecnologias da Sociedade da Informação e contemplando um acesso fácil aos seus serviços, o que resultaria no desenvolvimento da sociedade da informação. É um elemento indicador dos novos sistemas e serviços tecnológicos avançados, de grande interesse para as empresas. O Brasil situa-se no 43º lugar, com destaque para dois pólos tecnológicos constituídos nas cidades de São Paulo e Campinas, sendo enquadrado como um país denominado “seguidor dinâmico” (PNUD, 2001).

Segundo André (2001, p.6), “o ambiente de mudanças tem parte de sua origem na velocidade com que ocorre a evolução do conhecimento”. De 1950 a 1990 o aumento do conhecimento duplicou em duas vezes a cada década. Já em que entre os anos de 1990 a 1994, o aumento foi de duas vezes. Estima-se para o período de 1994 a 2002 um acréscimo de dezesseis vezes, ou seja, o conhecimento vem dobrando a cada seis meses.

Paralelamente a esse cenário, sugere-se às empresas de tecnologia da informação - estimuladas pelo avanço da chamada alta tecnologia, consolidada pela sua velocidade e inovação - que se expandam à áreas até então marginalizadas como saúde, educação e outras que representam o social. É nessa mesma busca de integração que o Núcleo de Estudos e Pesquisas sobre Organização e Gestão de Políticas Sociais – GERASOL, do Departamento de Serviço Social, da Universidade Federal de Santa Catarina compreendida como centro de excelência, pode proporcionar e disponibilizar informações à comunidade. Com esse propósito, passou a disseminar informações sobre criança e adolescente, artigos sobre gestão, responsabilidade social entre outras, por meio de uma home-page denominada de Portal Social. Diante destas colocações, considera-se que a informação deve ser vista como um bem social e um direito coletivo como qualquer outro, sendo tão importante como o direito à educação, à saúde, à moradia, à justiça e tantos outros direitos do cidadão, razão pela qual se questiona:

**Quais são as contribuições do Portal Social como espaço de difusão da informação nas organizações sociais de natureza confessional em Florianópolis, cadastradas no Portal Social no período 2001-2002?**

### 1.3 JUSTIFICATIVA

O desenvolvimento do presente estudo busca trazer a discussão sobre a criação e o desenvolvimento da home page denominada de Portal Social. Na sua origem, o foco do Portal Social consistia em agregar informações que fossem de interesse da área social. A importância de resgatar a forma como foi idealizado o Portal Social está na vasta gama de informações e experiências que são propiciadas àqueles que estudam, pesquisam ou trabalham na área social. Dentre as principais experiências ao alcance do público que navega pela internet podem ser destacadas: os artigos disponibilizados para leitura, as notícias do cotidiano que se encontram no observatório da cidadania, (este visa expor assuntos tratados pela imprensa e que destacam a realidade e as questões sociais expressas no cotidiano da população. Da mesma forma, torna disponível o que está sendo produzido dentro da Universidade nas áreas de foco de estudo do Núcleo Gerasol, a fim de socializar as informações entre aqueles que trabalham ou estudam a área social), a rede social (um projeto idealizado e desenvolvido pelo Núcleo Gerasol que iniciou a partir do segundo semestre de 2000, com o cadastramento das organizações que prestam serviços sociais na região da Grande Florianópolis e ampliou-se para o cadastramento de entidades de outras regiões devido a tecnologia utilizada, a Internet. (PORTAL SOCIAL, 2003) onde estão registradas as organizações sociais na região da grande Florianópolis, com destaque para a área de atuação, os objetivos institucionais, os endereços, os principais projetos em desenvolvimento, as pessoas envolvidas, as fontes de recursos, entre outros.

A informações constantes no Portal Social possuem sua relevância uma vez que apresentam os dados com sentido e propósito, ou seja, espera-se que as informações lá contidas possam auxiliar o desenvolvimento das capacidades essenciais dos técnicos e administradores das organizações sociais. São viabilizadas inúmeras possibilidades para análise, com caráter consensual em relação ao significado, sendo necessária à mediação humana. Do contrário, sem a mediação humana, tais informações estariam reduzidas a meras observações sobre determinada temática, de fácil estruturação, obtidas por intermédio das máquinas, freqüentemente qualificadas e facilmente transferíveis.

A discussão aqui proposta é fundamental para o entendimento da real importância das informações sistematizadas, organizadas e disponibilizadas na área social - justificando o estudo teórico/empírico de um segmento. Tais informações, na mesma velocidade em que são produzidas, impactam as instituições e, por consequência, a prestação dos serviços por elas oferecidos. Fica evidenciado para o PNUD (2001) a necessidade e a possibilidade de expansão da Internet. Presencia-se que a demografia dos usuários da Internet concentra-se em pólos altamente desenvolvidos onde os seus usuários apresentam as seguintes características:

- Vivem em zonas urbanas em determinadas regiões;
- Têm maior instrução e maiores condições financeiras;
- São jovens;
- São do sexo masculino;

Estudar a contribuição do Portal Social como espaço de difusão da informação no universo das organizações sociais na região da Grande Florianópolis pressupõe uma análise junto às organizações-fim de um projeto, organizações estas que utilizam a internet no seu cotidiano e fazem uso das informações constantes na rede para sua atualização e capacitação, o que resulta em contribuição para a tomada de decisões no contexto organizacional. Diante

desta característica, é relevante o estudo proposto, por atingir um público diferenciado, cuja tarefa consiste em buscar alternativas para manter o projeto institucional sustentável.

Outro elemento que justifica o desenvolvimento da pesquisa pauta-se no vínculo indissociável da tecnologia com o desenvolvimento humano.

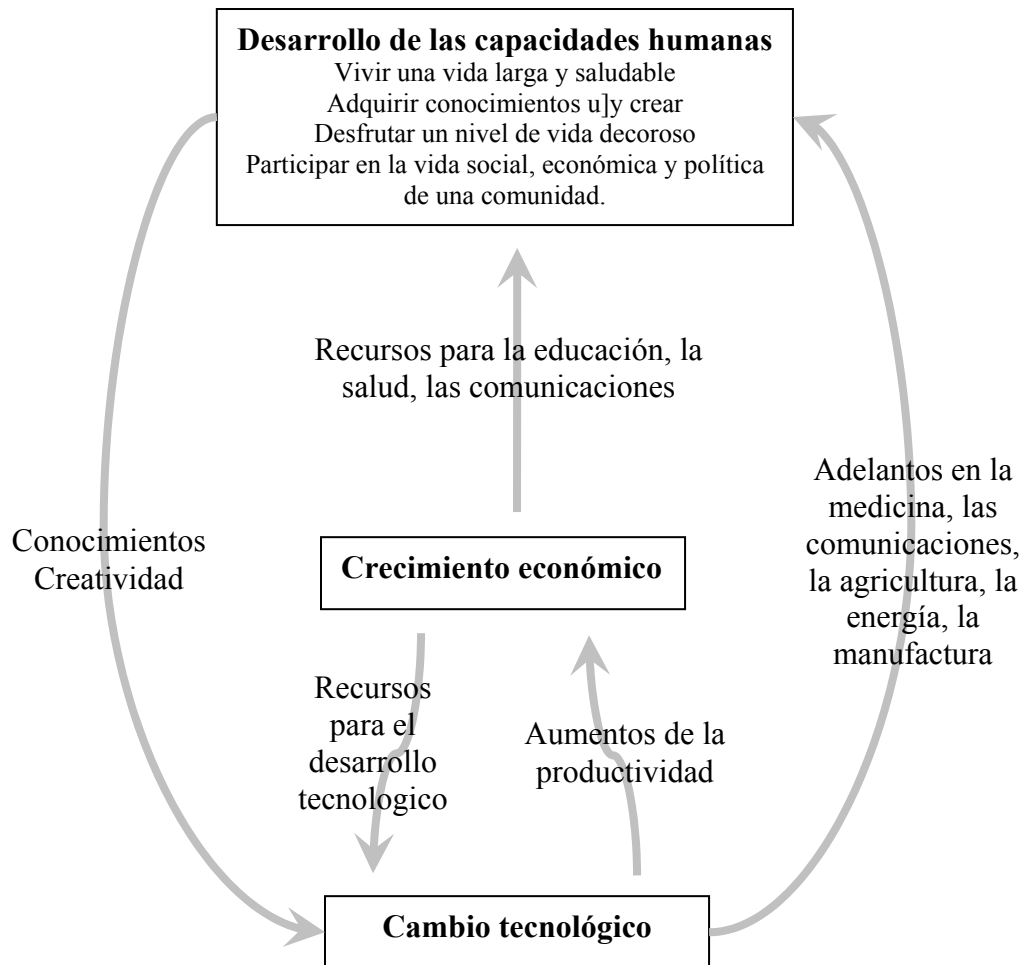


Figura 2: Vínculos da tecnologia e desenvolvimento humano.  
Fonte: PNUD (2001)

Conforme visualizado na figura acima, percebe-se que as inovações tecnológicas afetam duplamente o desenvolvimento humano. Isto se refere à capacidade de elevar o ser humano para o desenvolvimento de novos produtos, cura de enfermidades, identificação de fontes de energia; como também, a Internet neste contexto, possibilita o melhoramento dos

níveis de vida das pessoas, aumentando a possibilidade de participar efetivamente da vida social, econômica e política da comunidade.

As inovações tecnológicas constituem um meio para conseguir o desenvolvimento humano devido às suas repercussões frente ao crescimento econômico (aumento da produtividade). Nesse sentido, há o acréscimo dos rendimentos agrícolas, o aumento da produção de serviços, bem como o estímulo à novas empresas.

Nestas circunstâncias a pesquisa sobre o Portal Social também se beneficia pela presença do pesquisador no processo de implantação, implementação e avaliação da homepage. A contribuição torna-se relevante, uma vez que poderá estender-se com a adoção de novas estratégias e a avaliação dos processos seguidos, mas com um objetivo único: o de construir uma fonte de informação eficiente e sólida, capaz de contribuir no processo de socialização das informações para as organizações sociais na região da Grande Florianópolis, considerando estas organizações necessárias ao desenvolvimento humano de grande parcela da população de Florianópolis.

“A função da produção na organização representa a reunião de recursos destinados à produção de seus bens e serviços” (NIGEL, 1996, p. 28). O Portal Social não é uma empresa de pesquisa de mercado, porém possui um *mix* de serviços que é composto pelos projetos de pesquisa. Nesta relação, “*input-transformação-output*” o Portal é retrato do desenvolvimento propiciado pela influência da Engenharia de Produção. (NIGEL, 1996).

A competitividade do ambiente externo tem forçado as organizações sociais à busca da eficiência e eficácia. Isso torna-se possível por meio da absorção dos princípios da Engenharia de Produção gerando resultados como: “fácil fluxo de consumidores, bens suficientes para satisfazer a demanda e qualidade apropriada dos serviços” (NIGEL, 1996, p. 30). Fica evidente que, em qualquer tipo de organização, a aplicação da Engenharia de Produção é um dos elementos definidores de sua longevidade no mercado concorrencial.

Os objetivos estratégicos da Engenharia de Produção são: qualidade dos bens e serviços, velocidade de entrega dos serviços/produtos ao consumidor, confiabilidade, flexibilidade e custo (NIGEL, 1996).

Para a Engenharia da Produção este trabalho se faz importante pelos motivos expostos acima: quanto mais próxima do mercado a empresa - as organizações sociais - se coloca, quanto mais sintonizada com os valores de troca de um mercado específico e quanto maior a compreensão das variáveis que regem um determinado mercado, maior pode ser a segurança da empresa em suas tomadas de decisão ou proposições de planos estratégicos. Dessa forma, as decisões sobre diretrizes, processos, planos de ação, priorização de metas e avaliação de desempenho das questões ligadas à Engenharia da Produção podem ser desenvolvidas em um ambiente em que o grau de incerteza seja direcionado ao menor nível possível e as ações de risco possam ser, senão eliminadas, monitoradas.

## 1.4 OBJETIVOS

### **Geral**

Identificar as contribuições do Portal Social para as organizações sociais de natureza confessional em Florianópolis, nele cadastradas no período 2001-2002.

### **Específicos**

- a. Descrever o desenvolvimento do Portal Social; identificando as organizações sociais de natureza confessional, situadas na região da Grande Florianópolis e cadastradas no Portal Social no período de 2001 a 2002;



- b. Caracterizar e listar algumas informações sobre as organizações sociais de natureza confessional;
- c. Verificar se as informações contidas no Portal Social atendem as possíveis demandas apresentadas pelas organizações sociais de natureza confessional.
- d. Identificar e analisar as contribuições do Portal Social nas demandas das organizações sociais.

### 1.5 DELIMITAÇÃO DO ESTUDO

As limitações deste estudo são de ordem teórico-metodológicas e de abrangência. Isto é visualizado por meio do estudo multi-caso. A natureza teórica-epistemológica também produz uma análise que pode divergir de outros referenciais.

Outra limitação refere-se ao período de estudo e as organizações estudadas. Contudo, estes limites não comprometem a potencialidade e as contribuições do estudo.

### 1.6 PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS

Os procedimentos metodológicos adotados para identificar as contribuições do Portal Social às organizações sociais de natureza confessional em Florianópolis, nele cadastradas no período 2001-2002, são relatados neste item.

Inicialmente, apresenta-se esta dissertação como um estudo cujo tipo de pesquisa é exploratório e descritivo. A pesquisa caracteriza-se por ser um estudo exploratório pois permite ao investigador estudar, desenvolver e modificar conceitos e idéias, tendo em vista a formulação de problemas mais precisos e pesquisáveis para estudos posteriores (GIL, 1999).

“É realizada na área onde há pouco conhecimento acumulado e sistematizado” (VERGARA, 2000, p.47), em função do tipo de pesquisa estudado, da natureza e do tratamento dos critérios utilizado.

Em virtude do problema ser pouco conhecido e a pesquisa ser de caráter exploratório, usou-se também o estudo de caráter descritivo buscando o entendimento do fenômeno como um todo. Para Godoy (1995) a preocupação com a compreensão das teias de relações sociais e culturais que se estabelece no interior das organizações, pode oferecer interessantes e relevantes dados.

A definição da pesquisa descritiva, para Gil (1999), o estudo descritivos destina-se a descrever as características de determinada situação; sua importância se concentra na capacidade de obter uma descrição completa e precisa da situação. Ele ressalta que, apesar de dar ênfase à descrição de dados, a pesquisa descritiva não se resume à simples coleta de amontoado de dados. Para ser valioso, o estudo descritivo precisa coletar dados com um objetivo definido e declarado, e deve incluir nele a interpretação do pesquisador.

O estudo é caracterizado como exploratório porque ainda não existem estudos sobre a temática pesquisada, a qual refere-se à contribuições do Portal Social como espaço de difusão da informação nas organizações sociais de natureza confessional em Florianópolis. Se caracteriza também como descritivo porque, para a realização do estudo, foi necessário a descrição das atividades, o histórico que caracteriza as necessidades das instituições pesquisadas.

Uma pesquisa, para ser efetiva, deve equilibrar a relevância do tema com o rigor metodológico. Para se obterem resultados válidos e significativos de uma pesquisa, o emprego e a apropriada implementação do método mais adequado para o tema estudado são fatores críticos de sucesso (CONNOLLY, 1999).

Na visão de Yin (2002), apesar da longa história de críticas, de erros de identidade e de conceitos com relação à pesquisa qualitativa, o estudo de casos é um exemplo de pesquisa qualitativa bem sucedida, que tem proporcionado ricas e criteriosas análises além de valiosa contribuição para o desenvolvimento da teoria. A importância da utilização do método de estudos de casos é defendida por Yin (2002), por possibilitar o uso de forma equilibrada dos pensamentos dedutivo e indutivo. Além disso, este método tem o potencial de introduzir novos conceitos e paradigmas, os quais são essenciais para o avanço da teoria. Portanto, este método não é apenas útil, mas, às vezes, uma indispensável ferramenta no processo de desenvolvimento da teoria.

A utilização do método do estudo de caso, segundo Yin (2002), tem por finalidade explorar, descrever, ilustrar e explicar diferentes fenômenos. Apesar de frequentemente ser utilizado em conjunto com outras técnicas de pesquisa, para complementar e conectar os objetos de estudo, não pode ser considerado como um sub-componente de outro método. É, portanto, um método que tem méritos próprios e pode ser utilizado de forma individual.

Na definição de Yin (2002, p. 23)

um estudo de caso é uma investigação empírica, que estuda um fenômeno contemporâneo dentro do contexto da vida real, especialmente quando os limites entre fenômeno e contexto não estão claramente evidentes, nos quais múltiplos recursos e evidências são utilizados.

Na concepção de Gil (1999, p.72) “[...] o estudo de caso é caracterizado pelo estudo profundo e exaustivo de um ou de poucos objetos, de maneira a permitir seu conhecimento amplo e detalhado”. O estudo de caso investiga as situações tecnicamente distintas nas quais há muito mais variáveis de interesse do que os dados indicam, e como resultado, estabelece-se a confiança em múltiplas fontes de evidências com dados que demandam uma triangulação (YIN, 2002). Na afirmativa de Connolly (1999), o método do estudo de caso é uma das técnicas de pesquisa empírica e qualitativa mais utilizada, por ser o método mais conveniente para apreender e documentar tanto o conhecimento quanto a experiência.

Segundo Yin (2002), o estudo de caso único e multicaso são duas variantes da metodologia de estudos de casos. Na sua concepção o estudo de caso único não deve ser concebido como um estudo completo, por isso indica a utilização de um multicaso. A estrutura metodológica e procedimentos adotados para um estudo de multicaso são virtualmente idênticos àqueles adotados para um estudo de caso único (YIN, 2002). Um estudo de caso envolvendo múltiplos casos - também denominado de casos comparados ou estudo de casos coletivos - propicia maior percepção que um estudo de caso único e é mais adequado em estudos descritivos (YIN, 2002).

Tendo como foco o conhecimento e a identificação das contribuições do Portal Social para as organizações sociais de natureza confessional em Florianópolis, cadastradas no período 2001-2002, percebe-se que este é considerado como atual e com limitada cobertura da literatura específica, o que o caracteriza assim, para a pesquisadora, como um assunto de interesse que demanda estudo em profundidade. Assim sendo, a abordagem do estudo de multicaso é o melhor método de investigação e, portanto, a escolha metodológica para o presente estudo.

Em relação à operacionalização dos objetivos específicos de identificação das organizações sociais de natureza confessional, foi utilizado o levantamento de dados. A pesquisa bibliográfica e documental foi utilizada para caracterizar e listar algumas informações sobre as organizações sociais de natureza confessional.

No que se refere aos dados coletados por meio da pesquisa documental e bibliográfica - uma vez que correspondem às informações disponíveis em documentos e publicações especializadas - estes foram obtidos por levantamento junto aos setores e responsáveis pela condução dos processos administrativos e de gestão das organizações selecionadas e sucessivamente através de documentos e publicações técnicas e científicas, trabalhos de conclusão de curso, revistas, jornais. São dados que não só servem para a

radiografia das organizações, mas, também, complementam os questionários aplicados. Mostram as contradições existentes ou exteriorizações de opiniões. A proposta da pesquisa relacionou a teoria com a prática de modo interativo, com o objetivo de construir um conhecimento sobre o objeto tratado.

A identificação da contribuição do Portal Social às demandas das Organizações Sociais foi realizada por meio do questionário. O questionário com perguntas abertas e fechadas, foi respondido pelos executores dos projetos, do âmbito das organizações sociais de natureza confessional, bem como, outras pessoas que não as participantes diretas do projeto, porém vinculadas à organização com cargo administrativo, possibilitando o enriquecimento da coleta de dados, mediante opiniões e comentários.

A população da pesquisa foi composta por 10 colaboradores das organizações em estudo (AEBAS/IDES) que tinham relação direta com os principais projetos desenvolvidos no âmbito das organizações sociais de cunho confessional e cuja temática era foco do Portal Social.

Da população expressa anteriormente oito são os sujeitos da pesquisa que consolidam a amostra intencional do estudo que, segundo Selltiz (1987), é quando o pesquisador se dirige intencionalmente a um grupo de pessoas das quais se deseja saber a opinião. Os sujeitos (totalizando 8 questionários respondidos - apêndice A) foram escolhidos em função da relevância que apresentavam em determinado assunto e de sua representatividade diante das áreas e setores dos quais fizeram parte. Uma série de condições foi levada em consideração, como: sujeitos que fossem essenciais, segundo o foco; facilidade para encontrar as pessoas; tempo dos indivíduos para os questionários.

As duas organizações selecionadas como objeto do estudo foram escolhidas em razão do seu reconhecimento na sociedade florianopolitana e do seu respectivo cadastramento junto ao site do Portal Social no ano de 2001-2002. A aplicação de 8 questionários foi efetivada

junto aos colaboradores os quais foram assim denominados: PR, SC, SCa, SP, RGS, RJ, BA, e MT.

Nesta perspectiva, assume-se por meio da análise de conteúdo a abordagem da pesquisa qualitativa. Esse procedimento possibilitou um aprofundamento no que se refere à busca de alternativas, difundindo e disseminando novos conhecimentos. A utilização da abordagem de pesquisa qualitativa para o desenvolvimento do estudo foi apropriada, no que se refere à contribuição do Portal Social as demandas expressas pelas organizações sociais pesquisadas. Assim, o delinear da pesquisa qualitativa foi uma alternativa que possibilitou o estudo dos “fenômenos que envolvem os seres humanos e suas intrincadas relações sociais estabelecidas em diversos ambientes” (GODOY, 1995, p.65). Nas ciências sociais, a abordagem qualitativa se opõe à crença de um único modelo na realização das pesquisas, anteriormente pautado nas ciências da natureza (GOLDENBERG, 2001). O estudo qualitativo buscou compreender valores, crenças, motivações e sentimentos humanos, que são baseados em uma realidade que não pode ser quantificada (MENEGASSO, 2001). No presente estudo, isto é realizado por meio das respostas expressas pelos usuários do Portal Social, pautados no desenvolvimento de suas ações e vivências no âmbito das organizações de natureza confessional.

## 1.7 ESTRUTURA DA DISSERTAÇÃO

Para o alcance dos objetivos geral e específicos a que se propõe esta dissertação, seu desenvolvimento é feito em cinco capítulos.

O primeiro capítulo é composto pela introdução, onde se expõe o tema, apresenta-se a discussão do tema e problema, sua justificativa, objetivos, delimitação do estudo, os procedimentos metodológicos adotados.

O segundo capítulo resgata o desenvolvimento da sociedade e a formação da sociedade em rede. Para tanto, busca-se contextualizar a sociedade da informação e as novas tecnologias, a alienação e a informação, e o contexto dos sistemas de informação. É apontada e discutida a representatividade da internet no contexto dos sistemas de informação e comunicação, por meio da reação da sociedade frente à evolução tecnológica. Nesse sentido, faz-se a trajetória do surgimento da internet e se apresentam as suas conseqüências sociais até o momento. Finaliza-se apontando para a tecnologia da informação e comunicação no atual contexto, delimitando o espaço de disseminação da informação na sociedade atual.

No terceiro capítulo faz-se a apresentação do resultado do estudo, ressaltando o Terceiro Setor, o Núcleo de Estudos e Pesquisas sobre Organização e Gestão de Políticas Sociais. Na seqüência, destacam-se as Organizações de Natureza Confessional pesquisadas e sua percepção sobre o Portal Social.

O capítulo quarto apresenta as conclusões a que se chegou com este trabalho. Apresenta, também, as recomendações a serem consideradas na elaboração de futuros trabalhos no que se refere às demandas existentes pelas organizações e que podem ser disponibilizadas com o auxílio da Internet e sua profissionalização. Finaliza-se apresentando as referências adotadas como embasamento teórico para o desenvolvimento desta dissertação, seguidas do glossário e apêndice.

## 2 REVISÃO DE LITERATURA

Neste capítulo são apresentados os principais conceitos, tendências ao desenvolvimento e a formação da sociedade em rede, bem como a contribuição da Internet neste processo de alicerçamento da sociedade da informação, fundamentados na literatura especializada disponível sobre o tema. Além disso, resultados de pesquisas teórico/empíricas são identificados de modo a ilustrar, exemplificar e fortalecer os argumentos desenvolvidos pelos vários autores e que serviram de base para esta investigação.

### 2.1 O DESENVOLVIMENTO DA SOCIEDADE E A FORMAÇÃO DA SOCIEDADE EM REDE

O início do novo milênio vê delinear-se vários acontecimentos relevantes que transformam a sociedade e a vida humana. Neste contexto, a atual importância da revolução tecnológica - baseada na tecnologia da informação - “remodelou a base material da sociedade em ritmo acelerado” (CASTELLS, 2000, p.2). Um olhar no passado mostra que o Renascimento teve seu grande ápice com o Iluminismo, e alcançou seu apogeu na era Industrial. Hamel (2000) afirma que no processo de desenvolvimento da sociedade, durante muitos anos, não houve progresso acentuado, e sim, o estabelecimento de ciclos. Nesta perspectiva, observava-se que as gerações chegavam e partiam, a qualidade de vida não melhorava, o que ocorria era apenas sucessão de uma rotina, na qual o futuro não era diferente do passado.

No período em que a fé era o norte da vida em sociedade, ao contrário do que se pensa, o desenvolvimento do progresso foi inevitável. Na sociedade teleológica, muitos confortos materiais foram aceitos. O conhecimento tornar-se-ia muito maior, porém restrito a



determinado segmento que detinha o poder. Já nesse momento, as práticas dedutivas da ciência tornavam-se aplicáveis na busca de solução a todas as perplexidades societárias.

Desta forma, o conhecimento ultrapassou a visão economicista, a qual pressupõe que somente a terra, o capital e o trabalho seriam elementos de produção. Porém, de acordo com Pereira (2002), a nova forma de pensar sobre o conhecimento consiste no novo diferencial da organização frente ao novo modelo concorrencial, não sendo fronteiras da organização os aspectos físicos e financeiros. A organização passa a aprender a partir do conhecimento acumulado, por meio de informação e experiências.

Esta nova estrutura, onde as forças macro e microambientais atuam sobre as organizações, enfatiza um recurso estratégico: “o conhecimento”. Isto se deve pelo fato de que o contexto organizacional é considerado “como caldeirões de conhecimento – ricos em idéias sobre os novos produtos, métodos de comercialização e meios de melhorar a eficiência” (PEREIRA, 2002, p.156).

A transformação pela qual a sociedade moderna vem passando deve ser compreendida como uma crise cultural multifacetada, cuja realidade deve-se observar uma perspectiva mais ampla, analisando-se o atual contexto da evolução cultural humana. Esta análise seria possível ao transferir as perspectivas atuais relacionando-as com um período de tempo que ultrapassasse as últimas décadas, auferindo uma percepção de padrões dinâmicos de mudança, ao invés das estruturas sociais estáticas (CAPRA, 1982).

O desenvolvimento societário além de produzir riqueza, fez com que a humanidade pagasse um alto preço pelo progresso com a destruição de vários mananciais, as guerras entre países, o empobrecimento das nações que ocasionou a debilidade na saúde, a fome, o descuido com o planeta ocasionando mudanças na biosfera. Segundo Capra (1982) e Hamel (2000) pode-se argumentar que a era do progresso começou com a esperança e finaliza com a ansiedade. Neste aspecto, a mudança não é mais capaz de agregar, ou seja, não se movimenta

de forma linear. Anteriormente, as mudanças ocorriam de maneira gradual e raramente disseminavam formas de vida inteiramente novas. Hoje, o processo de desenvolvimento é descontínuo, rude e rebelde marcado pela ausência de equilíbrio. (PANCERI, 2001)

Esta reordenação trouxe no que se refere às economias mundiais, um grau elevado de interdependência global, com novos arranjos entre economia, Estado e sociedade. O cenário que se configura é de flexibilização no gerenciamento, descentralização das empresas, bem como na sua organização em rede (interna e externa), o fortalecimento do capital, o declínio dos movimentos trabalhistas, a individualização e diversificação nas relações de trabalho, utilização da mão-de-obra feminina - muitas vezes discriminada - a regulação do Estado junto aos mercados, como também a desregulamentação do Estado de bem-estar social.

Para Castells (2000, p.22)

em consequência dessa revisão geral, ainda em curso, do sistema capitalista, testemunhamos a integração global dos mercados financeiros; o desenvolvimento da região do Pacífico asiático como o novo centro industrial global dominante; a difícil unificação econômica da Europa; o surgimento de uma economia regional na América do Norte; a diversificação, depois desintegração, do ex-Terceiro Mundo; a transformação gradual da Rússia e da antiga área de influência soviética nas economias de mercado; a incorporação de preciosos segmentos de economias do mundo em um sistema interdependente que funciona como uma unidade em tempo real.

Concomitantemente a estas transformações societárias, Landes (1998) visualiza um desenvolvimento desigual entre Norte e Sul. Esta desigualdade é pautada no “abismo da matéria de riqueza e saúde que separa ricos e pobres [...] e a deterioração ambiental” (LANDES, 1998, p.xx).

Percebe-se, atualmente, que os amplos contingentes de pessoas que trabalhavam nas linhas de montagem são substituídos por máquinas robotizadas e automatizadas, o que também ocasionou a transformação das grandes unidades produtivas em pequenas unidades descentralizadas e mundialmente bem distribuídas. Com isso, as inovações tecnológicas, entre elas a microeletrônica, a informática, a biotecnologia, as fibras óticas, as telecomunicações

por satélites e a robótica, tornaram possível para o capitalismo uma rápida reestruturação do padrão de gestão, ocasionando o que é chamado de revolução informacional (ABREU, 1996).

Este processo de revolução informacional iniciou-se aproximadamente na década de 70, estando ainda em desenvolvimento e indo culminar na sociedade a que chamamos de sociedade do conhecimento. O que se vê é uma economia de processamento de informações por meio dos computadores e o desenvolvimento das telecomunicações agregadas à educação e à pesquisa científica, materiais e sistemas estes que se tornam os elementos fundamentais e estratégicos para o desenvolvimento desta sociedade (PANCERI, 2001).

Com o desenvolvimento da tecnologia interativa das comunicações, presume-se o aumento da capacidade da atividade humana, pelo acesso direto uns aos outros, às informações e aos acontecimentos em qualquer parte do mundo e na forma globalizada como ocorrem. Embora a TV e o rádio, tecnologias criadas no início da Era da Informação, tenham tido importância significativa no processo de mudanças, foram as tecnologias interativas que tornaram tal capacitação possível.

A Era da Informação criou a necessidade de achatar as organizações, espalhá-las geograficamente, interconectá-las via e-mail, desburocratizá-las (OLIVER, 1999, apud PANCERI, 2001). Deste modo, as características predominantes nas organizações são: ênfase na administração descentralizada com pequeno *staff* central, integração vertical mínima, foco intensificado em competências essenciais. Esta é a primeira Era Econômica a se desenvolver simultaneamente na maior parte do mundo, possibilitando a integração das diferentes economias mundiais.

A história da economia mundial desde a Revolução Industrial tem sido de acelerado progresso técnico, de contínuo mas irregular crescimento econômico, e de crescente "globalização", ou seja, de uma divisão mundial cada vez mais elaborada e complexa de trabalho; uma rede cada vez maior de fluxos e intercâmbios que ligam todas as partes da economia mundial ao sistema global (HOBSBAWN 1996, p. 92).

Parafraseando Oliver (1999 apud PANCERI, 2001), pode-se dizer que a maturidade e o declínio de uma era econômica não implica no seu total desaparecimento, uma vez que se continua necessitando dos produtos da agricultura, bem como dos produtos da Era Industrial como automóveis, entre outros. Significa, efetivamente, que o mecanismo do valor econômico agregado, do crescimento e do emprego mudou. Também Levy (2001, p. 11) expressa que o movimento por ele denominado de “virtualização” afetou além da informação e a comunicação, “os corpos, o funcionamento econômico, os quadros coletivos da sensibilidade ou o exercício da inteligência”. Neste aspecto, o final do século XX delineou uma grande transformação nos procedimentos organizacionais, uma vez que estes passam a ser associados aos processos de disseminação de informação e ao uso de novas tecnologias, como o ensino a distância e a propagação das redes.

O desenvolvimento das tecnologias ocorre em um rápido crescimento, ou seja:

o mundo no final do nosso século está repleto de uma tecnologia revolucionária, baseada em triunfos da ciência natural previsíveis em 1914 mas que na época mal haviam começado, e cuja consequência política mais impressionante talvez fosse a revolução nos transportes e nas comunicações, que praticamente anulou o tempo e a distância. Um mundo que pode levar a cada residência, todos os dias, a qualquer hora, mais informação e diversão do que dispunham os imperadores em 1914. Ele dá condições às pessoas de se falarem entre si cruzando oceanos e continentes ao toque de alguns botões e, para quase todas as questões práticas, aboliu as vantagens culturais da cidade sobre o campo. (HOBSBAWN, 1996, p.01)

Ao contrário, Souza (1997) afirma que nos últimos cinquenta anos, é notável a **mudança radical** (grifo nosso) ocorrida na forma de execução da maioria das tarefas cotidianas. Para o autor, muitas barreiras geográficas são removidas com a vida digital. Este fato fará com que muitas profissões especializadas sejam desacopladas do tempo e espaço, até então elementos presentes no cotidiano dos profissionais.

Isto quer dizer que, no futuro, vamos dispor de tecnologia de telecomunicações e de realidade virtual capaz de transformar o conceito de endereço e permitir o exercício profissional a distância, se apoiando no aprimoramento de recursos já existentes, tais como o telefone, o fax, o microcomputador, o *pager*, as secretárias eletrônicas, o correio eletrônico, a transferência remota de arquivos, a pesquisa remota a bancos de dados eletrônicos, enfim, a comunicação através de redes eletrônicas. (SOUZA, 1997, p.2).

Com o novo contexto assim definido, é usual a aproximação da microinformática e o conceito de redes de comunicação. Este novo arranjo pode ser visualizado devido à popularização da informática e ao desenvolvimento tecnológico que apoiou o aparecimento das redes eletrônicas, as quais possibilitaram a implementação de facilidades até então imaginadas apenas em livros de ficção científica.

Na literatura, as redes de computadores vêm sendo abordadas como principal meio de comunicação verbal. Porém, há uma propensão de que esta condição esteja mudando rapidamente. Na atualidade, as pesquisas sobre redes de computadores estão se movendo rapidamente em direção à multimídia. Esta afirmação pressupõe que a multimídia digital - imagens em movimento, sons, gráficos - se tornaram a maior presença nas redes. “A super-estrada da informação é um cinema *drive-in*, não uma biblioteca *drive-in* como a temos conhecido”. (DAVIS, 1996, p.849) Nesta perspectiva a idéia de um labirinto global de informação proporciona uma exata réplica digital frente aos outros meios de comunicação, como a televisão, o rádio e os impressos, porém um meio único de dados digitais disponíveis tanto em casa, como no trabalho e na escola.

As realizações científicas passadas que são reconhecidas durante algum tempo por uma comunidade científica e que servem de fundamentos para o futuro são os paradigmas; a transição sucessiva de um paradigma a outro, por meio de uma revolução, é o padrão usual de desenvolvimento de uma ciência amadurecida. (KUHN, 1975).

### **2.1.1 A sociedade da informação e as novas tecnologias**

Todo o processo de remodelamento das formas de comunicação e disseminação das informações é expresso pela significativa transformação relacionada ao uso da educação a

distância, a qual enquanto diminuindo distâncias, possibilita atingir novos públicos e desenvolver novas metodologias de ensino. A educação a distância utiliza-se de desenvolvimentos tecnológicos para disseminar informação para estudantes através de outros canais que não os tradicionais.

Neste sentido, novos mecanismos são desenvolvidos constantemente para proporcionar uma aceleração do processo de adequação dos profissionais e das organizações ao novo paradigma do Sistema de Informação. Vem de duas décadas a necessidade de criação de grupos de trabalho com o objetivo de estudar a viabilidade de realização de cursos por correspondência para o aperfeiçoamento e a atualização das pessoas (FERREIRA,1978).

Colier (apud ORR, APPLETON, 2002) relata que até mesmo o papel da biblioteca tem mudado nos últimos cinco anos e seus profissionais têm usado a tecnologia para atender as novas demandas. Este afirma:

Ela não é mais uma mera mantenedora de livros e artigos, mas uma intermediária entre os recursos eletrônicos globais, e mais intimamente envolvida no processo de ensino e aprendizado e seu projeto do que jamais fora. (COLIER apud ORR, APPLETON, 2002)

Contudo, o processo educacional está se movendo rapidamente, - rompendo as fronteiras - para fora do âmbito das instituições de ensino, apoiando-se nos avanços tecnológicos da comunicação e disseminando a informação (SOUZA, 1997).

A sociedade da informação é a sociedade que está atualmente a constituir-se, na qual são amplamente utilizadas tecnologias de armazenamento e transmissão de dados e informação de baixo custo. Esta generalização da utilização da informação e dos dados é acompanhada por inovações organizacionais, comerciais, sociais e jurídicas que alterarão profundamente o modo de vida tanto no mundo do trabalho como na sociedade em geral (ASSMANN, 2000, p.3).

A mera disponibilização crescente da informação não basta para caracterizar uma sociedade da informação. O mais importante é o desencadeamento de um vasto e continuado processo de aprendizagem. O processo de aprendizagem já não se limita ao período de

escolaridade tradicional, mas como inerente à sociedade da informação pautada na sociedade da aprendizagem. Admite-se que, as novas tecnologias desenvolvem-se como um processo que dura toda a vida, com início antes da idade da escolaridade obrigatória, e que ocorre no trabalho e em casa.

Como novas tecnologias, o futuro admite modelos distintos de sociedades da informação, se comparados aos atuais modelos de sociedades industrializadas. Estes modelos, imbuídos de uma forte ética de solidariedade, podem agregar valor na medida em que evitam a exclusão social e criam novas oportunidades para os desfavorecidos.

Para acessar a sociedade da informação por meio das políticas públicas, estas devem fazer a diferença, diante do melhor aproveitamento de todas as vantagens econômicas e sociais do progresso tecnológico, para a melhoria da qualidade de vida dos cidadãos. Os parâmetros ideais da sociedade da informação sugerem princípios de igualdade de oportunidades, participação e integração de todos, caso todos tenham acesso a uma quota mínima dos novos serviços e aplicações oferecidas pela sociedade da informação (ASSMANN, 2000).

A União Européia expõe uma abordagem excessivamente relativa do papel das autoridades públicas na sociedade de informação. Isto se deve ao fato de que são necessárias políticas públicas que possam instigar e beneficiar uma população com as vantagens do progresso tecnológico, por meio da igualdade de acesso e uma distribuição equitativa do potencial de prosperidade. (CONSTRUIR A UNIÃO..., 1997)

A necessidade da democraticidade na era das redes é pontuado com veemência nos debates internacionais (PORTUGAL, 1997). Isto pressupõe que não é legítimo abandonar os desprotegidos e deixar criar uma classe de info-excluídos. Portanto, torna-se imprescindível promover o acesso universal à info-alfabetização e à info-competência.

### 2.1.2 A alienação e a informação

Para poder discutir a informação junto ao contexto organizacional, é importante frisar que este constitui-se de um espaço alienante, uma vez que o trabalho - categoria empregada por Marx para discutir a alienação -, é fundamental na estrutura da sociedade.

Antes, porém, de adentrarmos a discussão do que vem a ser a alienação na concepção de Karl Marx, deve-se mencionar que, diferentemente deste, Hegel afirmava que a alienação, na concepção idealista da realidade, vincula-se a um estado de espírito; assim sendo, a “desalienação” ocorreria por meio da passagem para outro estado.

Hegel considera a alienação como processo essencial à consciência, no qual, ao observador ingênuo, o mundo parece constituído de coisas independentes uma das outras, e indiferentes à consciência-independência, indiferença negada pelo conhecimento filosófico. Ainda afirma Hegel (apud RAMOS, 1984, p. 54) sobre alienação que “toda a exteriorização ou objetivação do homem o aliena”: o Estado, as instituições, a cultura. A tomada de consciência por parte das pessoas tornaria possível, na concepção de Hegel, transpor o quadro de alienação e, sendo assim, a superação desse processo alienatório fica condicionada à consciência do indivíduo, ou seja, a alienação no plano dos fatos tornar-se-ia insuperável.

Karl Marx, em sua concepção, aponta que a alienação, enquanto categoria marcante em sua obra, "enseja a origem de uma ontologia do ser social" (SIMIONATTO, 1989, p.106). Assim, a alienação em Marx é a situação resultante dos fatores materiais dominantes da sociedade, por ele caracterizada sobretudo no sistema capitalista, em que o trabalho do homem se processa de modo que produza coisas que imediatamente são separadas dos interesses e do alcance de quem as produziu, para se transformarem, indistintamente.

O termo alienação ainda pode expressar a idéia de “tornar-se estranho a si mesmo, não reconhecer-se em suas obras, desprender-se, distanciar-se, perder o controle”. (QUINTANEIRO, 1996, p.97). O caráter alienante existente na divisão social do trabalho é



visualizado na apropriação privada das condições de produção, o que torna os homens escravos mediante a execução de atividades consideradas sem sentido para os próprios trabalhadores, e

(...) para as possibilidades apresentadas por um sistema social regulado de acordo com as necessidades humanas, voltadas para as potencialidades criativas que os homens livres abrigam em seu espírito (QUINTANEIRO, 1996, p.98).

Assim, está-se fadado,

às contradições do capitalismo, (...) o mesmo processo que produz riqueza para a burguesia, produz, na mesma medida, a miséria do trabalhador. Quanto mais riquezas produz o trabalhador, mais pobre ele se torna; quanto mais cresce a sua produção em potência e em volume, mais o trabalhador se distancia dela; quanto mais cresce o mundo das coisas, mais vazio e desvalorizado fica o mundo humano. Enfim, o trabalhador se converte numa mercadoria tanto mais barata quantas mais produz, mas o trabalho, afirma Marx, não só produz mercadorias, mas também a si mesmo e ao trabalhador como mercadoria (MARX, apud SIMIONATTO, 1989, p.107).

O trabalhador, mesmo aquele usuário da Internet, ao tornar-se uma unidade abstrata, um instrumento passivo que desenvolve suas atividades somente para o recebimento do salário, cumprindo suas tarefas conforme as determinações, desenvolve a auto-alienação, ou seja, ele é estranho a si mesmo (RAMOS, 1984). Ao ajustamento do indivíduo, Ramos chama de “um esforço penoso de auto-racionalização de sua conduta” (RAMOS, 1984, p. 56).

Para Simionatto (1989), essa visão de trabalho como algo duro, penoso, sofrido, está vinculada ao trabalhador “clássico”, uma vez que este é duas vezes escravo em relação ao trabalho. Primeiro, porque é da propriedade privada que recebe o trabalho, e segundo, porque dela recebe também os meios de subsistência.

Se, na Revolução Industrial a exclusão ocorria pela falta de qualificação da mão-de-obra, hoje a exclusão ocorre pela falta do cérebro de obra, ou seja, durante a conversão para uma economia que privilegia a informação e o capital humano, a passagem é mais radical para os trabalhadores porque implica uma mudança do trabalho físico para o mental. Além disso, o que é relevante não é mais o tamanho da organização, mas sua habilidade para criar e gerar inovações. Neste sentido, é necessário que as instituições sociais e o mundo como

sistemas, são não meramente a soma de átomos físicos ou sociais, que propiciam um redirecionamento da conduta do homem perante os desafios do momento.

A baixa qualificação profissional constitui-se num motivo de profunda alienação que, segundo Ramos (1984, p.57), pode evoluir “numa escala gradativa; a auto-alienação decresce, a partir dos trabalhadores não qualificados até os empregados de escritórios, sendo intermediários os trabalhadores qualificados”. Em face desta afirmação, verifica-se que a possibilidade de alterar o quadro alienante para que proporcionar mudanças teria como um fator importante a informação. Porém, de nada adianta tê-la, se esta fica restrita a um grupo de pessoas que não demonstram ter vontade de tomar decisões, sejam estas sociais, políticas ou econômicas.

A informação não pode ser expressa só em função dos interesses individuais, caso a caso, mas a sua difusão poderá ser um passo para a compreensão do trabalhador e da sociedade como um todo. Essa compreensão desmistificaria o trabalho árduo, sofrido, a respeito do qual Simionatto (1989, p.108) expressa que o trabalhador “não se sente feliz senão desgraçado; não desenvolve uma livre energia física e espiritual, senão que mortifica seu corpo e arruína seu espírito”.

Em estudo elaborado por Blauner (apud RAMOS, 1984), ficou evidenciado que muitos trabalhadores aceitavam o trabalho com maior grau de auto-alienação apenas com o intuito de um dia transpô-lo, dedicando-se a atividades que envolvam preferências individuais. Muitos trabalhadores desenvolvem suas atividades adaptando-se a trabalhos penosos, mesmo sem encontrar satisfação, quando visualizam um emprego duradouro, com segurança e aumentos periódicos de salários. (CHINAY, apud RAMOS, 1984),

Há, nesse sentido, uma íntima ligação da auto-alienação do trabalhador com a ética da convicção, uma vez que da proximidade da ética da convicção entre aqueles que meramente acessam dados e aqueles que produzem informações, em decorrência do menor

grau de auto-alienação destes, por meio da externalização das suas preocupações, tanto no ambiente organizacional como fora dele. Diante desta contradição, mesmo na era informacional, ao invés da administração de pessoas, o que fica muitas vezes evidenciado na organização é a “administração de autômatos, numa sociedade onde a ética da responsabilidade ocupa todo o espaço existencial humano” (SIMON apud RAMOS, 1984, p. 51). Fica claro que os valores sociais presentes em cada trabalhador, modelam-no interiormente e podem ou não suscitar a auto-alienação. Segundo Barnard (apud RAMOS, 1984, p.58), “externamente a qualquer específica organização a pessoa é considerada como individualização singular de fatores físicos, biológicos e sociais, possuindo em grau limitado um poder de escolha”.

Outro aspecto presente no interior das organizações é a reificação que, segundo a noção Goldmanniana, ocorre quando a organização “assume diante do indivíduo o aspecto de realidade cega, objetiva, exterior”. A essência da reificação no cerne das organizações se dá na equiparação das relações humanas e sociais com a relação entre coisas. É nos grupos dentro da organização que ocorrem as relações não-reificadas com os demais colegas de trabalho. Neste âmbito, a política e a luta pelo poder evidenciam-se sob forma de pressões informais pelas quais busca-se exercer conscientemente a tomada de decisão, como a discussão sobre estatutos; porém não deve-se esquecer que paralelo às pressões internas, deve existir uma política mais ampla que repercuta na organização em foco (RAMOS 1984, p. 59).

Se a alienação implica na exclusão dos trabalhadores do processo de tomada de decisão e, conseqüentemente, na privação de poder, isto se evidencia no ambiente organizacional com a percepção da existência de agentes passivos a própria evolução do conhecimento.

Perante isso, a crítica à organização burocrática refere-se ao processo de transformar “homens em autômatos”, com envolvimento negativo, educando esses homens para a

conformidade. Hoje, frente ao cenário de reestruturação produtiva, tal funcionário torna-se inadequado, até mesmo às necessidades da própria organização (KATZ, KAHN, 1987, BENNIS, 1976, LAPASSADE, 1983 apud BASSETI, 1998).

Ao criar homens alienados e um tanto desumanos, tal estrutura (burocrática) cria situações que refletem insatisfação, diminuição de produtividade, absenteísmo e indiferença, comprometendo os objetivos e resultados da organização. O homem hoje é o componente principal, indispensável à organização, só que, por sua vez, estes homens vão buscar, neste processo produtivo, atender às expectativas da organização para ter em troca sua satisfação pessoal e profissional. Para Ramos (1984, p. 62), “todo processo decisório que assegure aos agentes da ação administrativa a possibilidade de influenciar a organização de modo consciente e intencional, terá necessariamente efeitos desalienantes”.

Este processo de desalienação fundamenta-se no processo pelo qual a organização tornar-se-ia “plástica e dinâmica”, funcionando através das decisões resultantes de um processo circular e multidimensional de informação.

É preciso acrescentar-se que a informação deve conter além de um elemento fático, um elemento ético-volitivo, isto é, incorporar a intencionalidade de quem a fornece no sentido de participar na determinação do conteúdo da decisão. Só assim, entendida como integração de variadas volições, a decisão perde o caráter autocrático e ganha plena inteligibilidade para os agentes, tornando-se fator de autogestão. Idealmente as estruturas organizacionais onde se dá o máximo de desalienação são aquelas em cujo funcionamento essa forma de participação tem larga vigência (RAMOS, 1984, p. 62).

“A informação prestada pelo agente humano tende a ser muitas vezes política, criptopolítica, e quanto menos alienados esses agentes, mais contêm um elemento ético-volitivo condicionante de decisões finais” (RAMOS, 1984, p.62). Este processo constitui-se num modelo em que há uma participação nas decisões e consecutivamente uma diminuição no distanciamento entre gerentes e trabalhadores.

Não se pode esquecer que a organização é um mecanismo de controle consciente que, ao receber informações, funciona satisfatoriamente emitindo instruções e ordens corretas,

ou seja, aquelas cujo cumprimento diminui os conflitos relacionados aos objetivos e às condições do ambiente.

A menos que sejam organizadas, as informações ainda não passam de dados. Para terem significado, elas precisam ser organizadas. Não está claro em que forma certas espécies de informações têm significado e em que forma de organização elas têm significado para o trabalho de uma pessoa. E as mesmas informações podem ter de ser organizadas de maneiras diferentes para diferentes finalidades (DRUCKER, 1999, p.105).

A informação é compreendida como a relação sistemática entre fatos. Esta não pode ser desvinculada de um conjunto de relações. A informação não é algo imanente à dada organização ou indivíduo. Este por sua vez deve entender que a mesma ultrapassa aquilo que é visível, uma vez que dela faz parte a análise e o conhecimento do contexto em que ela ocorre. (RAMOS, 1984)

O dado que ela contém é portador de sentido se corresponder a prévio esquema de relação. Se um emissário subversivo engana-se, no tocante à pessoa que lhe indicaram, e entrega a um cidadão pacífico e despreocupado um bilhete cifrado, este não o entende, e, portanto, não pode incorporar em seu comportamento a informação que contém, porque lhe falta, para tanto, o esquema de relações em que adquire sentido o dado transmitido. Assim, o receptor deve possuir o esquema de relações implícito na informação transmitida, a fim de processá-la. Essas observações, aparentemente tão simples, têm importantes implicações (RAMOS, 1984, p. 65).

O correto fluxo das informações é requisito fundamental para a organização “sadia”. A superconformidade que muitos trabalhadores exercem na organização, provocando um vício na transmissão da informação, pode ser prejudicial, uma vez que não promove uma relação entre organização e ambiente externo.

A organização pode tornar-se esquizofrênica, passando a construir um ambiente falso, quando, por força do autoritarismo de seu sistema de relações de trabalho, fomenta a superconformidade dos participantes inferiores. Neste caso, trata-se de superconformidade que dissimula descontentamentos (RAMOS, 1984, p. 66).

Hoje, o principal objetivo é informar e, para que isso se concretize é necessário ter claro que “informação e conhecimento são, essencialmente, criações humanas, desempenhando papel fundamental” (DAVENPORT, 1998, p.12). É por meio da informação que

é possível a assimilação das alterações mundiais, as quais rebatem significativamente na realidade social. A forma com que a informação é inserida e administrada pelas pessoas dentro do contexto organizacional poderá ser uma forma de, no cotidiano da sua prática, promover e articular os sujeitos envolvidos, para participar na formulação de programas e projetos viáveis no seu local de trabalho, na sua comunidade em cidade e que, de forma alternativa, não esbarrem na precariedade de recursos, principalmente nos organismos públicos. “Nenhum sistema criado por trabalhadores do conhecimento e por executivos para lhes dar as informações de que necessitam para seu trabalho jamais será perfeito” (DRUCKER, 1999, p.107).

A informação não pode ser entendida como mero avanço computacional, mas apenas no seu contexto mais amplo, onde o gerenciamento da informação se dá por meio da interlocução de dados, informação e conhecimento como explicitada na figura abaixo:

<b><i>Dados</i></b>	<b><i>Informação</i></b>	<b><i>Conhecimento</i></b>
<p>Simple observações sobre o estado do mundo.</p>	<p>Dados dotados de relevância e propósito.</p>	<p>Informação valiosa da mente humana. Inclui reflexão, síntese, contexto.</p>
<ul style="list-style-type: none"> <li><input type="checkbox"/> Facilmente estruturados;</li> <li><input type="checkbox"/> Facilmente obtidos por máquinas;</li> <li><input type="checkbox"/> Frequentemente quantificado;</li> <li><input type="checkbox"/> Facilmente transferível.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li><input type="checkbox"/> Requer unidade de análise;</li> <li><input type="checkbox"/> Exige consenso em relação ao significado;</li> <li><input type="checkbox"/> Exige necessariamente a mediação humana.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li><input type="checkbox"/> De difícil estruturação;</li> <li><input type="checkbox"/> De difícil captura em máquinas;</li> <li><input type="checkbox"/> Frequentemente tácito;</li> <li><input type="checkbox"/> De difícil transferência.</li> </ul>

Figura 3: Dados, informação e conhecimento.

Fonte: Davenport (1998, p. 18)

Ao referir-se aos Dados, Davenport (1998) os conceitua como sendo as “observações sobre o estado do mundo”. Os dados podem ser coletados por uma pessoa junto à realidade. A informação começa nos dados coletados e sobre eles debruça sua análise. Sobre a informação recai uma dúvida, referente à sua total fidelidade. O conhecimento é o mais difícil de ser gerenciado. Esta dificuldade apresenta-se porque, ao se fazer uso do conhecimento, não se pode esquecer que este está inserido em dado contexto, carregando um significado, uma interpretação, com reflexões próprias e implicações amplas (Op. Cit.)

Um grande equívoco que ocorre com muita freqüência consiste em supor “que a mera quantidade de dados signifique informações” (DRUCKER, 1999, p. 108); mas a informação só pode ser considerada como tal, a partir do momento em que se detém conhecimento real, adquirido pelo contato e convívio cotidiano junto à organização, quando os gerentes sabem desconsiderar dados desnecessários às informações das quais necessitam, e organizar, analisar e interpretar outros, imprescindíveis à sua ação efetiva.

Todo o processo que se estrutura hoje na chamada Era da Informação insere-se no contexto organizacional, uma vez que a organização é um sistema social onde há o relacionamento entre pessoas, a execução de serviços e a transformação de matérias-primas, palco de múltiplas crenças, valores e posições sociais definidas. Neste cenário, almeja-se a mudança de paradigma e encontram-se barreiras dentro da forma burocrática de organização do trabalho.

Para Karsch (1989, p. 34), a burocracia faz com se cultivem

deuses e demônios. As pessoas são reconhecidas somente dentro das organizações; quando alcançam o reconhecimento profissional, passam a ter um nome que ultrapassa o juízo organizacional. (...) Os mitos e os rituais evidenciam as finalidades e as relações de vida coletiva. É através deles que os indivíduos se identificam, se reconhecem e se integram no grupo social em que se encontram pelo trabalho, e em funções através das quais desenvolvem uma unidade de sentimento que objetiva a sua experiência como seres comunitários.

Nos modelos taylorista e fordista, a informação contribuiu para propagar o estabelecimento de hierarquias formais ou informais de poder (PASSOS, 1999, p.72 apud MAYER, 2000). Hoje, a informação propagada por essas organizações não exclui o uso de hierarquia mas, por meio da disponibilidade e do acesso dos trabalhadores à informação, transformou-a num “outro arranjo sócio-técnico dificilmente perceptível para nossa latina hierarquia brasileira”.

O acesso às informações descentralizaria o “poder”, que ficava restrito aos cargos de gerência, desmistificando tal postura a fim de construir o que Passos (1999, p.73 apud

MAYER, 2000) chama de “hierarquia-liderança”, proporcionando uma redução “a de alheamento e distanciamento dos trabalhadores com relação aos objetivos de produção, e em decorrência, do seu mal-estar e desânimo conducentes à baixa produtividade”.

### **2.1.3 O contexto dos sistemas de informação**

Um dos principais focos do Sistema de Informação é o desenvolvimento de ambientes onde o controle de interações auxilia o consumidor de informação. Aparentemente, será mais comum, no futuro, o desenvolvimento de uma atitude mais ativa do provedor de informação. Atualmente, o que se verifica é a disponibilidade de bibliotecas digitais, que abrigam em seu acervo material de referência e cursos que são acessados diretamente.

Porém, hoje, a informação tornou-se elemento vital para o desenvolvimento das sociedades e propiciando a elevação dos padrões de qualidade de vida da humanidade.

E nesse sentido, a busca de mecanismos capazes de acelerar o processo de comunicação e a transferência de informação entre as pessoas não é privilégio do século XX; entretanto, as possibilidades tecnológicas estão a ponto de ampliar a capacidade de comunicação e alterar seus mecanismos, em um processo que certamente irá modificar em muito todos os hábitos que desenvolvemos até atualmente. Estamos frente a um novo paradigma no que se refere à manipulação da informação em todos os seus estágios, desde o emissor ao receptor. Sabe-se que este final de século ensaia o que está por vir nas próximas décadas e que nele foram atingidos níveis tecnológicos capazes de assegurar uma nova forma de coexistência mundial. Cabe agora às diversas parcelas da sociedade determinar como deverão ocorrer estas mudanças e como efetivamente participar delas. (KUHN, 1975, p.23)



A essa respeito, Castells (2000), Ferreira (1978), Souza (1997), afirmam que o Sistema de Informação desenvolve papel fundamental em todo este processo. Paralelamente às novas ferramentas tecnológicas, estão surgindo novas formas de tratamento e otimização da informação. Le Coadic (1996) aponta que

o centro de gravidade das práticas informacionais desloca-se inexoravelmente de um pólo constituído pelo papel para um pólo eletrônico onde o oral e o visual retomam um lugar que o textual havia lhes tomado, deixando entrever o surgimento de uma nova cultura informacional.

Chega-se assim ao momento em que, diante da atual cultura informacional, os profissionais da informação assumem seu papel nesta revolução e para tal faz-se necessário um remodelamento de seus currículos e um amplo trabalho de reciclagem profissional.

A grande importância das tecnologias da informação para a sociedade, [...] exigirá do profissional da informação do futuro conhecimento e proficiência no uso dos mais variados equipamentos, interfaces operacionais, aplicativos e sistemas de pesquisa e recuperação de informação, principalmente no uso de redes eletrônicas de comunicação. Tal competência permitirá ao profissional de informação do futuro trabalhar a distância, por tarefa, de forma isolada e autônoma ou em equipes remotamente integradas através do telefone, fax, videoconferência ou modem. [...] os custos são cada vez mais elevados, mesmo aqueles países desenvolvidos, o que ocasionou a eliminação de serviços (SOUZA, 1997).

Porém, em contrapartida, a necessidade de informação não sofreu nenhum decréscimo; ao contrário, força cada vez mais os profissionais da informação a fazer mais em condições cada vez mais limitadas.

Assim, nos últimos anos tem havido um aumento no volume de informação mantida e acessada eletronicamente. O número de periódicos eletrônicos tem aumentado, o acesso cada vez maior à periódicos por meio de bases de dados online, a fartura de informação disponível pelo *WWW* e os catálogos de muitas bibliotecas estão disponíveis pela Internet. Estes recursos são ideais para atender às necessidades das organizações, especialmente aquelas em áreas remotas que não possuem acesso à coleção da biblioteca. Portanto, o acesso deve vir acompanhado por programas de ensino efetivo os quais incluam não apenas as habilidades práticas, mas também as habilidades de pensamento crítico necessárias para a utilização e avaliação da informação.

Devido as dimensões continentais do país, o Brasil surge, neste cenário, como grande candidato à utilização de programas desta natureza. Porém, de acordo com Sousa (1994<sup>a,b</sup>) é importante a reciclagem dos profissionais de Sistema de Informação diante dos avanços tecnológicos, e ainda, a escassez de recursos humanos e financeiros historicamente experimentada por este setor.

num país como o nosso, não criar alternativas de acesso ao conhecimento, considerando metodologias diversificadas e o uso das tecnologias avançadas disponíveis, é permanecer num discurso vazio sobre a própria cidadania. (SOUZA, 1994, p.19)

Com relação aos problemas de produção e difusão do conhecimento em países em desenvolvimento e suas interações com os sistemas educativos, cabe perguntar-se qual poderá ser o papel a ser cumprido pelas modernas tecnologias em geral, e em particular das que se referem à chamada nova tecnologia da informação.

Duas posições extremas referem-se as sociedades marcadas pelo subdesenvolvimento: primeiro, se os países que enfrentam crescentes problemas sociais, políticos e econômicos devem limitar-se a serem espectadores passivos de tais avanços tecnológicos e, segundo, se estes devem, pelo contrário, copiá-los fielmente, com a esperança de que eles lhes proporcionem os mesmos benefícios logrados por países altamente desenvolvidos (ARMENGOL, STOJANOVICH, 1994).

A observação do panorama atual deste século, e os rápidos desenvolvimentos tecnológicos têm gerado a necessidade crescente de reciclagem profissional. Há duas décadas Ferreira (1978) alertava que

ninguém contesta que hoje é impossível adquirir todos os conhecimentos que são necessários no decorrer da vida profissional, onde as mudanças se sucedem continuamente: as gerações de novos e velhos, continuamente são obrigadas a reciclar-se, a pôr-se em dia, à medida que velhas técnicas de serviço são substituídas por outras. Especificamente em nosso campo profissional, um bibliotecário, por mais bem formado que saia de sua escola, vê ao fim de um certo tempo, alterarem-se de forma sensível todos os seus conhecimentos teóricos e práticos, face à evolução tecnológica. Aí deverá entrar então a formação contínua, proporcionando aos bibliotecários os meios para atualizarem seus conhecimentos", e ainda "a tecnologia tem inevitavelmente que participar da formação contínua.

Pode ser observado, na literatura consultada, um rápido movimento no sentido de se utilizar novas tecnologias e mídias, no contexto educacional. Roberts (1996) prega um futuro onde

quatro são as tendências destacadas: (1) A projeção do crescimento da atividade de educação a distância; (2) uma tendência do uso das tecnologias digitais e de redes; (3) o crescimento do uso da residência como local de estudo e de computadores, não impressos, como os métodos mais comuns; e (4) o impacto econômico e os custos da educação a distância.

Gates, Myhrvold, Rinearson (1995, p.25) antevêm que

a estrada dará a todos nós acesso a informações aparentemente ilimitadas, a qualquer momento e em qualquer lugar que queiramos. É uma perspectiva animadora porque colocar esta tecnologia a serviço da educação resultará em benefício para toda a sociedade.

O rápido desenvolvimento das redes de computadores, em especial a Internet, descortinou uma ampla gama de recursos possíveis de serem utilizados para o treinamento e capacitação de recursos humanos a custos reduzidos.

com certeza, o desenvolvimento de redes de telecomunicações, e sua interação com a informática, criou uma nova base tecnológica que permite a adoção de outras modalidades mais ágeis de ensino, com capacidade para atender milhões de pessoas e uma relação custo/benefício bem mais favorável (TORRES, 1994, p.33).

Uma vez que as tecnologias de comunicação se tornam mais familiares, os indivíduos e as organizações têm encontrado maneiras úteis de incorporar os recursos da Internet no contexto atual. As redes de computadores hoje têm potencial de criar salas de aula virtuais, com as pessoas acessando em determinadas horas específicas ou à sua própria conveniência e discricão. Isto é particularmente útil para os estudantes que estão impossibilitados de freqüentar o campus ou de atender às aulas em horários específicos e regulares. (UPDEGROVE, 2002)

“Uma vez que o acesso às telecomunicações se tornou rapidamente mais disponível, educadores de Sistema de Informação descobriram que é mais efetivo mover idéias do que mover pessoas” (BARRON, 1996, p.805).

Hoje, as organizações sociais podem utilizar-se das três gerações educacionais: primeiro, a do auto-aprendizado baseado em tecnologia impressa; a segunda, da multimídia e multimeios, onde tecnologias de auto-aprendizagem como a impressa, o áudio, videocassetes e programas de computador eram largamente combinadas de várias maneiras, dependendo das necessidades das organizações, e a terceira, voltada para as tecnologias interativas nas quais os aprendizes estão conectados, síncrona ou assíncrona, por tecnologias capazes de simular uma sala de aula, por meio de áudio, computadores, videoconferências (ROBERTS, 1996, p.811).

Os avanços tecnológicos dos métodos de comunicação e pesquisa estão começando a modificar os tradicionais cenários. Especificamente o crescimento exponencial da Internet tem promovido oportunidades para novas maneiras de aprender e trabalhar. Colaboradores e empresários estão descobrindo os desafios únicos da Internet e suas ferramentas e têm constatado que ela é uma fonte valiosa de informação que põe abaixo muitas das barreiras associadas à escola - espaço e tempo, em particular. (UPDEGROVE, 2002).

Entretanto o WWW surge como a ferramenta mais apreciada pela maioria dos autores. O valor do WWW tem feito os recursos de aprendizado facilmente disponíveis. O WWW é claramente a mídia de distribuição do futuro (WOOD, 1996).

O WWW representa uma nova forma de se olhar para a instrução - como ela é organizada e como ela é apresentada. O WWW é ao mesmo tempo meio de entrega, provedor de conteúdo e assunto de matéria tudo em um só. A informação no WWW é organizada numa sempre expansiva rede de nós e links que representam os mais tradicionais domínios do conhecimento. Usando o WWW, professores e desenvolvedores podem criar mapas para guiar seus alunos através desta nova geografia mundial. A criação destes mapas é uma tarefa relativamente simples, onde se utiliza poderosas ferramentas e uma linguagem muito simples chamada HyperText Markup Language (MCMANUS, 2002).

O WWW aparece como a implementação do velho sonho e utopia dos primeiros teóricos da teoria das comunicações. As redes tornaram possível a comunicação síncrona e assíncrona entre pessoas, onde elas estiverem, não importando quando. O WWW como todos os desenvolvimentos das tecnologias de comunicação (internet, newsgroups, entre outras),

constitui comunidades virtuais de pesquisadores, cientistas e professores. Embora esta tecnologia estivesse mais centrada numa comunidade restrita (basicamente universidades e instituições de pesquisa), ela todavia aparece como a nova concretização da aldeia global numa ampla escala mundial. (PERAYA, 2002)

A Internet amplia o conhecimento no contexto organizacional, enquanto uma poderosa ferramenta proporcionando um alto grau de interação. O WWW é apontado como a mais poderosa ferramenta da Internet para fins educacionais. No caso da Internet, MCMANUS (2002) afirma, uma das maiores preocupações é privilegiar os mecanismos de interação e a criação de oportunidades para o aprendizado autônomo.

## 2.2 A REPRESENTAÇÃO DA INTERNET NO CONTEXTO DOS SISTEMAS DE INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO

Uma das discussões sobre a internet refere-se ao fato de se, na prática comunicativa, esta auxilia para o desenvolvimento de novas formas de interação que transformem ou possibilitam a produção de mutações sociais concretas. Caifa (2000) esclarece que com o desenvolvimento da internet, as mudanças subjetivas tornam-se o grande enclave para a realização das mudanças na atividade, já que estas interferem diretamente sobre os afetos perceptos, espaço este no qual o capitalismo busca perpetuar-se.

### 2.2.1 A tendência da sociedade frente à evolução tecnológica

A evolução tecnológica reflete-se de imediato e com grande velocidade junto à área da informática e das comunicações. Houve uma reordenação nos processos, ou seja, a

informática que antes se concentrava nas grandes corporações, passou a invadir as residências a partir da década de 80, vindo a constituir uma malha mundial denominada internet. Paralelamente a esta evolução, o montante de dinheiro investido e movimentado proporcionou um avanço do segmento e também da chamada tecnologia da informação.

Segundo André (2001, p. 15), a terminologia informática é “produto da junção das palavras informação e automática”. O significado pressupõe uma ciência automatizada e de tratamento racional da informação por meios eletrônicos, considerada suporte para o desenvolvimento do conhecimento e da comunicação.

Para Kanann (1998), o computador consiste numa máquina à base de circuitos eletrônicos, que, de maneira ultra-rápida, realiza cálculos gerais e grandes operações, com vistas a um resultado. A implementação do primeiro computador eletrônico em meados da década de 40, trouxe consigo uma revolução maior do que qualquer outra já experimentada pela humanidade, desde a invenção da roda.

Retratar o histórico dos atuais micro-computadores requer resgatar o que afirma André (2001, p.13): “a história dos computadores foi escrita com a invenção da primeira máquina de calcular criada por Pascal em 1562”. As inovações sempre tiveram como objetivo buscar a resolução dos problemas, e, por consequência, contribuíram para o surgimento de novas invenções como: de Leibnitz (1671), Jacquard (1802), Babbage (1822), cada qual em sua época, com sua significativa contribuição. A necessidade que o homem possui de resolução dos problemas possibilita o desenvolvimento de novas idéias e de novas ferramentas.

Dentre as novas invenções, encontra-se o primeiro computador, desenvolvido por Aiken entre 1937-1944, na Universidade de Harvard com ajuda financeira da IBM. Em 1941, Zuse construiu na Alemanha, o primeiro computador operacional “Z3”. Colossus, em 1943, apresentou na Inglaterra o que foi chamado de primeira geração de computadores. Este último

apresentava problemas substanciais como: aquecimento, queima de válvulas, grande consumo de energia e operações lentas; o que foi solucionado com a invenção do transistor Bell Laboratories.

A segunda geração de computadores teve sua criação em 1952, por meio do UNICAV, 650(IBM) e o OTRADIC, este construído com 800 transistores. A terceira geração consolidou-se pelo desenvolvimento do circuito integrado do IBM 360. Em 1971, Hoff desenvolveu o microprocessador Intel 4004. Porém, a quarta-geração, surgida na década de 80, incorporou a utilização do Circuito Integrado em Larga Escala de Integração, substituindo o computador de 4 bits de 1971 pelo de 32 bits, em 1981. (ANDRÉ, 2001)

A quinta geração é a atual geração de computadores com “chips” diminutos e a criação de modelos menores. Paralelamente à construção desses equipamentos, ocorreu o desenvolvimento e a evolução dos softwares e, por conseqüência, da informação, como pode ser visualizado na figura abaixo.

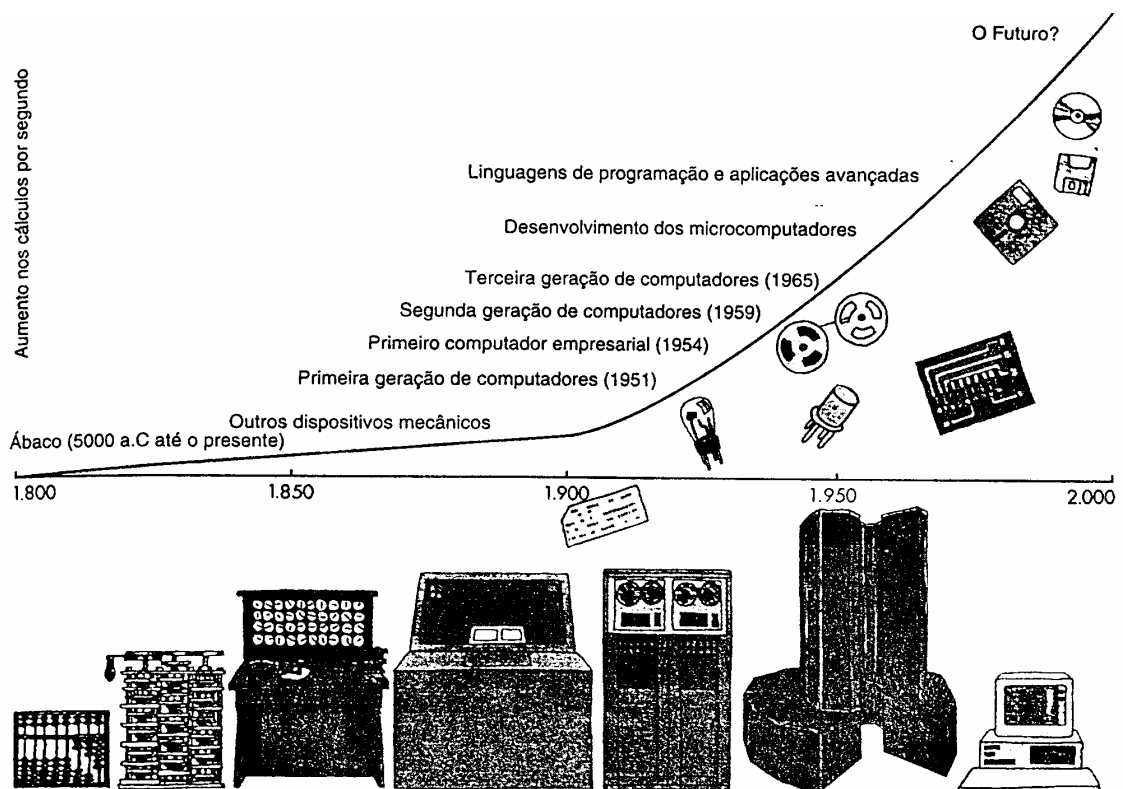


Figura 4: Progressão da idade da informação.  
Fonte: André (2001)

Esse rápido processo de evolução das tecnologias, fez com que políticos, gerentes e até mesmo intelectuais passassem a estudar com maior profundidade os impactos sobre a sociedade.

De acordo com Menou (1999, p. 2),

desde os anos 40, nós temos vivido uma série de pretensas revoluções: a revolução da informação, a revolução da mídia, a revolução ICT, a revolução do conhecimento e outra pós-industrial, pós-moderna, pós-o-que-você quiser e toda sorte de concepção equivocadas sobre situações sócio-técnicas complexas e mutáveis.

Com muitos investimentos nesta área, pressupõe-se que o desenvolvimento de tais revoluções e consecutivamente das ICTs é comprovadamente bom, essencial e positiva. Segundo Menou (1999), o desenvolvimento das denominadas novas tecnologias da informação e da comunicação propiciaram o surgimento de modismos. Os mesmos podem ser visualizados por meio da figura abaixo que demonstra, de forma contínua, os desenvolvimentos de vários fenômenos.

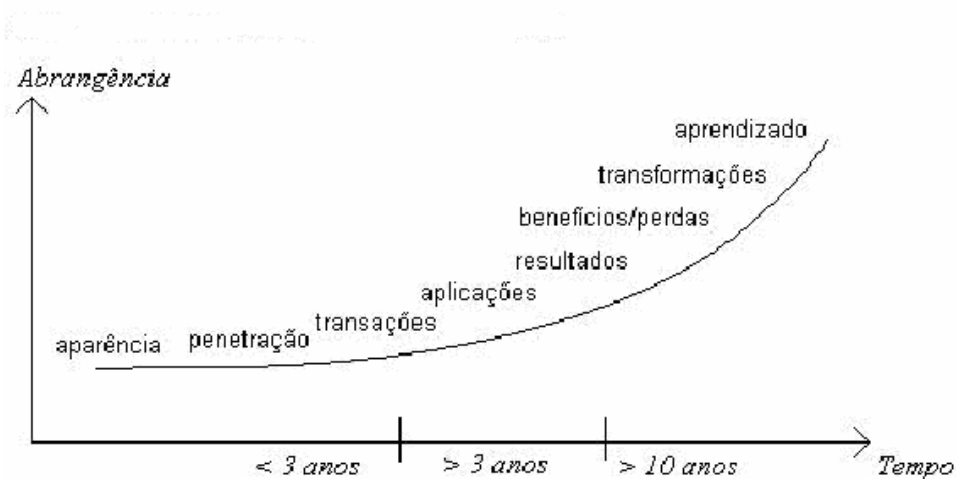


Figura 5: O contínuo de avaliação de impacto  
Fonte: Menou (1999, p.2)

O que se observa é que as novidades mostram uma discrepância, que vai desde o surgimento de determinado produto de forma aparente, ao desenvolvimento de materiais



duradouros, que culminarão nas transformações de comportamento a nível individual ou até mesmo social (MENOU, 1999).

O desenvolvimento de vários sistemas de informação, no chamado mundo virtual, fez profundas alterações, principalmente nas concepções de espaço e tempo. Não há mais distância, território, domínio. O virtual usa novos espaços, novas velocidades, sempre problematizando e reinventando o mundo.

A virtualidade favorece também a passagem do interior ao exterior, e do exterior ao interior – as fronteiras não são mais visíveis e há um compartilhamento de tudo. Os dois bens primordiais, do ponto de vista econômico com características próprias e diferenciadas dos outros bens, são a informação e o conhecimento, pois o seu uso não faz com que acabem ou sejam consumidos (BORGES, 2000).

Por meio de um processo de informação e de conhecimento, hoje pode ser visualizado o que denomina-se um processo de interpretação, de interligação, e de complementaridade, a fim de promover um ato de criação e invenção. O uso da virtualização, cada vez mais presente no nosso cotidiano, amplia as potencialidades humanas - àqueles não excluídos do processo digital -, criando novas relações, novos conhecimentos, novas maneiras de aprender e de pensar (BORGES, 2000). O grande debate que se faz sobre o processo de virtualização (LEVY, 2001) apresenta-se como desafio, uma vez que, diante da alta velocidade e desempenho, o virtual não possa interferir na identidade cultural dos povos.

A similaridade de opiniões sobre as atuais mudanças por parte de autores de diferentes áreas do conhecimento, como Popper (1975), Toffler (1995), Masuda (1982), Lévy (1996), Vilches (1997), Castells (1999), corroboradas pelos fatos cotidianos, revela de maneira impactante as mudanças específicas da área da informação e da constituição de seus sistemas e das suas organizações.

Ao abordar as organizações sociais, Toffler (1995) apresenta um quadro comparativo onde se visualiza as diferenças entre uma organização da denominada de Segunda Onda – da Sociedade Industrial – e a Organização Moderna, da Sociedade da Informação e do conhecimento:

<b>EMPRESA DA SOCIEDADE INDUSTRIAL</b>	<b>EMPRESA DA SOCIEDADE DA INFORMAÇÃO</b>
Enfoque analítico/atomístico.	Enfoque macro/holístico.
Individualismo/predomínio/distanciamento entre as pessoas.	Igualdade de direitos/compartilhamento/participação.
Autoridade centralizadora/paternalista/autocrática.	Autoridade adulta/facilitadora/democrática.
Continuidade num único nicho profissional. Especialização excessiva.	Opções múltiplas. Liberdade de escolha. Visão generalizada.
Economia de escala/tendência ao gigantismo e à centralização.	Descentralização, resguardando-se a integração.
Valorização da quantidade.	Valorização da qualidade associada à quantidade.
Empresário avesso ao risco. Busca de protecionismo.	Empresário empreendedor, criativo e competitivo.
A grande alavanca é o dinheiro.	A grande alavanca é a informação/o conhecimento/a educação.
O sucesso é garantido pelo poder de investimento em máquinas e instalações.	A mente humana é o grande <i>software</i> . O computador é o grande <i>hardware</i> .

Figura 6: Diferenças da empresa na sociedade industrial e na sociedade da informação  
Fonte: Toffler (1995)

Contudo, o homem é o elemento essencial para o desenvolvimento da sociedade da informação e do conhecimento. Além disso, pode-se mencionar que a informação é um produto, um bem comercial do qual “o saber” torna-se um fator econômico mediante a compreensão de que as tecnologias de informação e comunicação vêm revolucionar a noção de "valor agregado" à informação. Neste novo contexto, a distância e o tempo entre a fonte de informação, e os seus destinatários deixam de ter qualquer importância; uma vez que há o deslocamento dos dados ao invés das pessoas. Outro fato relevante está na probabilidade de se encontrar respostas inovadoras à situações críticas.

A difusão das tecnologias de informação e de comunicação converteram o mundo em uma “aldeia global”, criando novos mercados, serviços, empregos e empresas; e ainda

interferiram no “ciclo informativo”, de processos, das atividades, da gestão, dos custos entre outros. Como aspecto positivo, observa-se que o próprio usuário da informação pode ser também o produtor ou gerador da informação, além de possibilitar o registro de grandes volumes de dados a baixo custo como o armazenamento de dados em memórias com grande capacidade por meio do processamento automático da informação em alta velocidade (BORGES, 2000).

As alterações provocadas pela difusão da informação ainda permitem o acesso às informações armazenadas em bases de dados nos mais distintos locais ou instituições, onde a recuperação de informação ocorre por meio de estratégias de buscas automatizadas monitoradas que permitem a avaliação do uso da informação. “Por trás dessa monumental realocação de poder, reside uma mudança no papel, na significação e na natureza do conhecimento” (TOFFLER, 1995, p. 65).

Para melhor compreender como o desenvolvimento de uma determinada tecnologia impacta sobre as organizações é necessário primeiramente descrevê-la, o que se faz a seguir.

### **2.2.2 O surgimento da internet e as suas conseqüências**

Internet é um termo genérico utilizado na atualidade, a respeito do qual vários questionamentos são levantados. Alguns a chamam de Rede Global, outros a qualificam como sendo baseada em protocolo TCP/IP; recebe ainda a qualificação de correio eletrônico, conferência eletrônica ou *web*.

Neste estudo, compreende-se a internet como sendo “uma criação tecnocientífica, decorrente do advento da cibernética; esta, por sua vez, é o resultado da colocação da informática em rede” (REGIS, 2002, p.5). Criada pelo Departamento de Defesa norte

americano em 1969, a internet tem por objetivo de ser um sistema de comunicações íntegro, sendo hoje, considerada como o maior fenômeno ocorrido no término do século XX.

A internet é definida como um conjunto de redes de computador que se interligam mundialmente através de computadores e provedores de acesso, onde trafegam informações eletrônicas dos mais variados tipos, incluindo textos, figuras, sons e imagens [...] sem ter dono, controle e fronteiras (ANDRÉ, 2001, p.19),

A mudança brusca e rápida da tecnologia faz com que não hajam fronteiras explícitas sobre a internet, uma vez que todas as tecnologias se combinam ou se fundem a um ritmo não menos veloz. “A versatilidade das tecnologias digitais e a sua habilidade de produzir infinitas formas de saídas a partir de uma simples entrada é o que as faz, justamente com as biotecnologias, revolucionárias” (MENOU, 1999, p.4).

A melhor forma de medir o crescimento da internet é por meio da análise do número de servidores. Seguindo esse raciocínio, estimou-se um bilhão de usuários ao término da década de 90. Desses, busca-se identificar as mudanças no que se refere aos padrões de uso, tais como número de vezes, ou de horas acessadas, quais recursos específicos da internet são acessados, a sofisticação da navegação, bem como a adoção de novas ferramentas e técnicas (TAPSCOT, 1997).

No *ranking* relativo ao número de usuários conectados à rede, o Brasil encontra-se na décima posição. Essa popularização, segundo André (2001), deve-se à facilidade de acesso. Nesse processo, aplica-se o que Kelly (2000) expõe: hoje, vive-se a revolução das comunicações, possibilitada pela forma de interação entre as pessoas, por meio interligado. Porém, segundo Menou (1999), o emprego de *websites* por parte das empresas, ou até mesmo de órgãos governamentais, fica registrado como impacto da Internet, o que credencia, de acordo com o autor, especulações do advento da democracia digital.

O advento da internet consolidou, também no Brasil, um grande impulso nos negócios na área da tecnologia da informação. Seus usuários perceberam que esta se

constituiu não apenas uma importante ferramenta de comunicação com outras pessoas, através de e-mails e *chats*, mas também possibilitou um maior acesso às informações nos mais variados assuntos. As informações são organizadas em segmentos distintos, como: *e-commerce*, *e-business*, *e-market*, *e-learning* entre outros.

Atualmente, os maiores mecanismos que propiciam simultaneamente a aproximação entre pessoas são os portais na internet e as redes de televisão aberta. São milhões de pessoas que, ao mesmo tempo, reúnem-se em busca de informação linear ou interativo.

Estes são provavelmente os dois maiores fenômenos de comunicação do século XX: a televisão e a internet, sendo que o primeiro tem cerca de cinquenta anos, e o segundo ainda vai saindo de sua fase embrionária e começando sua infância no século XXI adentro (POVOA, 2000, p.19)

A possibilidade de emprego de seus recursos torna cada vez mais relevante a utilização das novas tecnologias de informação na área social. O emprego das ferramentas, especificamente as oferecidas pela internet tem o poder de provocar uma variedade de impactos na organização, contribuindo para a melhoria da eficiência e da eficácia do trabalho, garantida pela capacidade que a internet tem em auxiliar e agilizar os processos.

Os avanços da computação e de outras formas de novas tecnologias têm um efeito penetrante na vida das organizações. É difícil encontrar qualquer forma de organização ou de processo organizacional que não tenha sido alterado pelas novas tecnologias.[...] Novas tecnologias empregadas em diagnósticos e atendimento médico modificaram substancialmente a forma pela qual são organizados e prestados os serviços médicos.[...] Onde quer que olhemos, a tecnologia está presente em todas as formas de organização. (GONÇALVES, 1993, p.107)

Nesse sentido, a utilização da internet na área social implica em um processo de inovação que atinge o escopo organizacional, na busca de resultados positivos, garantindo, assim, a sobrevivência e a atualização da organização. O uso eficaz dos dados disponíveis na internet e transformados em informação revelam a real importância da utilização dos recursos por ela ofertados. Ou seja, os impactos serão tanto mais evidentes quanto maiores mudanças puderem ser visualizadas entre os usuários. Pode-se citar:

em primeiro lugar, nos deslocamentos dos padrões de comunicação, isto é, por exemplo, na substituição de serviços postais por correio eletrônico, ou da telefonia

comum por telefonia IP. Mais significativas são as mudanças que afetam os recursos de informação disponíveis para o usuário, ou ainda, sua base de conhecimento, seu comportamento na busca de informação, seus processos de tomada de decisão, os padrões de gerenciamento dos seus negócios ou mesmo da sua organização (MENOU, 1999, p.3).

A sistematização de determinadas temáticas disponibilizadas por meio da internet favorece e contribui para a propagação do conhecimento. Porém, enquanto efeito, a internet é consolidada e institucionalizada.

É com este objetivo que o “Portal Social” é disponibilizado na internet; sendo um conjunto de elementos interdependentes, logicamente associados, visando a atender a finalidade de gerar e socializar a informação produzida. O acesso por meio da internet possibilita uma maior aproximação entre o que compreendemos e o que achamos que deveríamos compreender, evitando o que Wurmman (1989, p. 38) expõe como “buraco negro que existe entre dados e conhecimento, e ocorre quando a informação não nos diz o que queremos ou precisamos saber”.

A utilização e o aproveitamento das vantagens econômicas e sociais desencadeados pelo desenvolvimento das informações poderá influenciar significativamente na qualidade de vida dos cidadãos.

Assim, o que se verifica é a consolidação da sociedade da informação, onde são amplamente utilizadas tecnologias de armazenamento e transmissão de dados e informações de baixo custo. Segundo Assmann (2000, p. 9),

no futuro, poderão existir modelos diferentes da sociedade de informações, tal como hoje existem diferentes modelos de sociedades industrializadas. Esses modelos podem divergir na medida em que evitam a exclusão social e criam novas oportunidades para os desfavorecidos.

Voltado para essa discussão, o desenvolvimento do “Portal Social” contribui na difusão das informações junto às políticas públicas, fazendo assim a diferença. Neste sentido, a principal tarefa deste site era harmonizar o desenvolvimento tecnológico paralelo a interface com o usuário final.

Uma análise realizada por Povia (2000) afirma que se um Portal conseguisse 100% de penetração no mercado brasileiro, neste começo de século, isto seria sinônimo de estar presente em cerca de 7 milhões de PCs, os quais estariam conectados a internet. Porém estes dados ainda são considerados baixos em relação à população brasileira, se comparada à penetração da televisão aberta em mais de 90% dos lares.

O desenvolvimento de conteúdos na Internet brasileira deverá abranger todas as instâncias e atividades sociais, do governo às organizações sociais de caráter público ou privado. A sociedade da informação acessada através dos conteúdos em rede, da sua produção, da inovação, da veiculação e da intermediação diária com as comunidades e indivíduos operantes na Internet, mesmo que de modo ambíguo, proporciona uma maior visibilidade das demandas (MIRANDA, 2000).

A grande proliferação da internet ocorrerá nos próximos anos na sociedade brasileira; disseminada por meio de interfaces acessíveis, com aprendizado intuitivo, podendo ser óbvias aos usuários e desafiadoras para os designers. Para estes, o desafio consiste em desenvolver sites relacionados às distintas atividades econômicas, comerciais, sociais, culturais e de lazer, comandadas com fins de lucro ou não pela iniciativa privada e pública, incluindo os sites de comércio eletrônico, investimentos, leilões, sites institucionais.

O livre acesso à internet (e suas fontes de informação) possibilita o aperfeiçoamento da democracia e da equidade social, a preservação da cidadania, o desenvolvimento da cultura e da história, o fomento ao desenvolvimento econômico e a proteção ao meio ambiente, o fomento à pesquisa científica nacional como também a comunicação dos seus resultados, os avanços da saúde, da educação, proporcionando a melhoria da qualidade de vida dos brasileiros (MIRANDA, 2000).

É importante que o indivíduo, o cidadão, o usuário passe a ocupar o papel central no processo de disseminação da informação. A relevância desta participação se dá mediante a

concepção de que o usuário é a razão última da maioria dos conteúdos e processos que se dão na Internet.

Hoje, a Internet estabelece uma relação com o indivíduo situado no centro, não meramente como receptor passivo, mas também agente ativo e determinante, habilitado para uma livre de escolha de conteúdo integrativo, independentemente do espaço e do tempo.

O papel do usuário na internet é enriquecido, uma vez que este é dotado de potencial e capacidade para produzir e intermediar os conteúdos do indivíduo ao cidadão. Nesta relação, da qual presume-se a democratização da gestão e do acesso ao conhecimento, compreende-se a realização plena do indivíduo e do cidadão enquanto ser cultural.

### 2.3 A TECNOLOGIA DE INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO NO ATUAL CONTEXTO

O desenvolvimento das novas tecnologias de informação, integra o mundo na forma de redes globalizadas de instrumentalidade. Isto se torna fato, quando se visualiza um processo de comunicação intermediado por máquinas computadorizadas e que consolidam o surgimento de múltiplas comunidades virtuais.

Esta nova forma de comunicação e de difusão da informação modifica “a tendência social e política característica da década de 90”, voltada para a “construção da ação social e das políticas em torno de identidades primárias – ou atribuídas, enraizadas na história e geografia, ou recém-construídas” (CASTELLS, 2000, p.39).

Contudo, este processo de difusão da informação possui um embargo que é relatado por Calderon e Laserna (1994) que consiste em como combinar as novas tecnologias se relacionadas com a memória coletiva, a ciência universal e as culturas comunitárias, como também, paixão e razão. Porém, segundo Levy (2001), a atualização processaria uma



aproximação entre o virtual e o real, por meio do dinamismo entre forças e finalidades. A este respeito, muito se fala sobre a grande imensidão das páginas na internet, redes autônomas que congregam muitas informações.

Até 1998, a maioria dos sites eram constituídos por belas imagens, determinadas quantidades de texto e inúmeros links. Esta postura estava relacionada à forma com que as empresas/instituições seriam apresentadas aos clientes. Sumariamente, esta postura tornava o web site em uma “réplica estática do conteúdo off-line” (POVOA, 2000, p.64).

Com a evolução da própria internet por meio dos seus criadores, esta passou a proporcionar maiores negócios. Novas formas de comercialização através do varejo, formação de comunidades, propagandas, leilão, canais de distribuição de produtos, serviços de conteúdo entre outros.

Este espaço conquistado pela internet produziu uma metamorfose corporativa a qual passou a ser peça inerente e às vezes indispensável ao negócio. Produtos das mais variadas marcas passaram a ser comercializados via rede. Destaca-se num primeiro momento a ousadia da IBM, Citibank, Motorola, GM, além do suporte on-line sobre os produtos.

A busca pelo público foi possível pela disponibilização de chat's, mecanismos de pesquisa, serviços de email por meio dos web sites. Estes serviços possibilitaram a quantificação e por sua vez uma maior competitividade entre as agências produtoras. “De certa forma o que está acontecendo na área de serviços on-line é simplesmente um amadurecimento natural, que acompanha a evolução do meio |Internet, ainda em sua infância” (POVOA, 2000, p. 67).

Em meados de 1994, Povia (2000) relata que por meio de um navegador pré-*netscape* os *web sites* formavam um universo de fundo cinza com imagens pequeninas, poucos *links* e pouco conteúdo. A difusão das novas tecnologias da informação e da comunicação pauta-se, não em meros instrumentos no sentido técnico tradicional, mas sim,

em atribuições de propriedades ativas. São algo tecnologicamente novo e diferente. As tecnologias tradicionais forneciam instrumentos para aumentar o alcance dos sentidos (braço, visão, movimento etc.).

Hoje as novas tecnologias ampliam o potencial cognitivo do ser humano (seu cérebro/mente) e possibilitam mixagens cognitivas complexas e cooperativas. Uma quantidade imensa de insumos informativos está à disposição nas redes (entre as quais ainda sobressai a Internet). Um grande número de agentes cognitivos humanos pode interligar-se em um mesmo processo de construção de conhecimentos. E os próprios sistemas interagentes artificiais se transformaram em máquinas cooperativas, com as quais podemos estabelecer parcerias na pesquisa e no aviamento de experiências de aprendizagem (ASSMANN, 2000, p.9).

O fato é que a história mudou. A web aumentou suas fronteiras e tornou-se em uma grande e complexa indústria. É neste contexto de novas idéias e, por que não dizer, novos negócios, que determinados produtos receberam destaque a partir das *search engines*, o desenvolvimento dos portais e os sites de comércio. Do progresso dos sites de conteúdo, também foi visível sua qualificação, porém com grande potencial a ser alcançado.

A web não é, necessariamente melhor que outras mídias para conteúdo; tem lá seus problemas e limitações. No entanto, a web apresenta características absolutamente únicas que, se compreendidas corretamente, podem elevar o produto a um patamar de proporções amazônicas (POVOA, 2000, p. 71)

Diante disto, é necessário que mediante a compreensão das características por ela definidas e considerando o elemento humano, aliado ao tecnológico poderá alcançar o sucesso. Neste sentido, busca-se aproveitar as vantagens por ela proporcionadas ao invés de relutar diante das dificuldades.

As empresas que surgiram diretamente na web possuem uma facilidade: a inexistência de culturas já moldadas e legitimadas pelo público. Ao contrário, seu ponto dificultador consiste na inexistência de um *brand* frente aos produtos de empresas tradicionais de mídia. A existência deste mecanismo é definidor de sucesso de determinado produto, principalmente no que se refere à comunicação de massa, uma vez que “em comunicação, percepção é realidade” (POVOA, 2000, p.73)

Sobre as informações, Pova (2000) afirma que estas, estão sendo descentralizadas. “Ou seja, está se comportando de forma orgânica, deslizando sobre os braços fractais de uma

rede sem centro hierárquico”. Quanto maior e mais complexa esta rede se torna [...], maior é o valor elementar da web, permitindo interatividades mediante sua própria estrutura.

Para evitar mal-entendidos, é importante prevenir: a crítica à razão instrumental continua sendo um desafio permanente. Nada de redução do *Lógos* à *Techné*. Mas, doravante, já não haverá instituição do *Lógos* sem a cooperação da *Techné*. As duas coisas se tornaram inseparáveis em muitas das instâncias – não em todas, é claro — do que chamamos aprender e conhecer. Estamos desafiados a assumir um novo enfoque do fenômeno técnico. Na medida em que este se tornou co-estruturador de nossos modos de organizar e configurar linguagens, penetrou também nas formas do nosso conhecimento (ASSMANN, 2000, p.10).

Presencia-se que no atual contexto, a difusão da informação possibilita novas formas de contemplar e organizar a sociedade, uma vez que, no desenvolvimento desta, as técnicas desenvolvidas pelos homens foram apresentadas como visões de mundo.

O ineditismo das tecnologias da informação e da comunicação conduz a uma parceria com o usuário da nova tecnologia na difusão do conhecimento. O papel do chamado “usuário” não deve mais se limitar à simples configuração e formatação, ou ao enquadramento de conjuntos complexos de informação. (ASSMANN, 2000; POVOA, 2000).

A difusão das novas tecnologias tem um papel ativo e co-estruturante das formas do aprender e do conhecer, e sendo assim, há uma possibilidade de multiplicar as chances de conhecimento, que devem ser apropriadas ao invés de refutadas.

O usuário do computador que apenas o utiliza como uma espécie de máquina de escrever incrementada, não alcança o papel ativo das formas de aprender o conhecimento. Ao contrário, aquele que redige textos com abundante manejo de mixagem redacional, que é capaz de incluir deslocamentos de porções de texto, utiliza-se de recurso constante a muitos arquivos, abertura de multitelas, uso simultâneo da Internet, apropria-se com maior intensidade da difusão das tecnologias de informação. Nesta mesma proporção, o usuário considerado cibernauta (navegante assíduo da Internet) torna oportuna a informação disponível, por meio de artifícios específicos para pesquisa, na qual o ciberespaço é transformado em imensa biblioteca virtual escancarada, incrivelmente versátil e cada vez mais ilimitada.

### 3 RESULTADOS DO ESTUDO

Neste capítulo da dissertação, apresenta-se inicialmente um breve relato do que é o Terceiro Setor, palco de estudo do Núcleo de Estudo e Pesquisas sobre Organização e Gestão de Políticas Sociais - Gerasol, onde é evidenciado a assessoria às Organizações de Natureza Confessional. Salienta-se que isto é decorrente de um projeto interno (FUNPESQUISA E EXTENSÃO) do núcleo que criou o Portal Social, e que destaca a participação de organizações do Terceiro Setor, sua criação, seus projetos e atividades desenvolvidas.

#### 3.1 TERCEIRO SETOR

O terceiro setor é a esfera da sociedade composta por organizações sem fins lucrativos, nascidas da iniciativa voluntária, objetivando o benefício público, atuando de forma integrada com os setores público e privado (CASTRO 1999). O terceiro setor surgiu da conjunção de diversos fatores, e é também por isto que organizações com objetivos e estruturas tão diferentes estão colocadas sob um mesmo guarda-chuva.

Sua estrutura não é claramente delineada, porém é bastante complexa. Esta complexidade poderá ser entendida, pelo menos em parte, ao estudar-se sua origem. No Brasil, o terceiro setor não é uma realidade nova.

Diversos autores como Castro (1999); Coelho (2000); Vilela e Falconer (2001) expõem que a emergência deste movimento social no Brasil tem suas origens remotas na Igreja Católica.

A tradição religiosa está ligada com os principais propósitos do setor (a ajuda ao próximo, o repartir, a preocupação social. A filantropia, por intermédio das santas casas de misericórdia, as ordens e irmandades, que constituíram as primeiras redes de serviços assistenciais paralelas às organizações do Estado, estão também na origem da atuação do terceiro setor (PAES, 2000, p. 62).

As ações das entidades ligadas à Igreja, praticamente desde a chegada dos portugueses no Brasil, estavam demasiadamente carregadas com o conceito de benemerência (CASTRO, 1999) e, durante mais de três séculos, a filantropia foi desenvolvida neste país sob a lógica da prática assistencialista, com predomínio da caridade cristã. Ricos filantropos sustentavam os educandários, os hospitais, as santas casas de misericórdia, os asilos e demais organizações que foram fundadas a partir do séc XVIII.

A origem do terceiro setor também pode ser analisada com base nos conceitos de associativismo. Segundo Coelho (2000), por intermédio das organizações religiosas e étnicas, as associações voluntárias sempre estiveram presentes nas comunidades em maior ou menor grau, e antecedem o surgimento do *welfare state* – o Estado do bem-estar.

Após a Segunda Guerra Mundial, a solução das questões sociais ficou sob a responsabilidade do Estado, o *welfare state*, por suas políticas de assistência pública completamente financiadas pela contribuição dos setores produtivos (CASTRO, 1999). A centralização das políticas públicas causou grande impacto nas associações voluntárias pois, segundo Castro (1999) e Coelho (2000), desestimulou o desenvolvimento de ações visando a suprir as necessidades sociais e fazendo com que os indivíduos não se sentissem mais responsáveis pela comunidade nem pelos seus vizinhos, ao mesmo tempo em que se sentiam seguros por saberem que ao Estado cabia solucionar os problemas sociais existentes.

Mas, no início dos anos 70, a crise do *welfare state* trouxe de volta a insegurança. Para Coelho (2000), foi uma crise de financiamento, porque tal sistema foi desenvolvido para atender as necessidades de uma comunidade relativamente homogênea do pós-guerra. Com o passar dos anos, a complexidade e a heterogeneidade da sociedade fizeram com que as demandas sociais aumentassem e que o sistema não mais se sustentasse financeiramente.

Essas demandas foram assumidas pelas Organizações Sociais, que necessitam de preparação e profissionalismo para o atendimento da população. Neste contexto emerge uma

das preocupações do Gerasol contribuir para a formação e profissionalização das Organizações do Terceiro Setor.

### **3.1.1 O Núcleo de Estudos e Pesquisa sobre Organizações e Gestão de Políticas Sociais - Gerasol**

A descrição do processo de elaboração do Portal Social, tem início na apresentação dos fundamentos de concepção que originaram à implantação da homepage. Com a criação do Núcleo de Estudos e Pesquisas sobre Organização e Gestão de Políticas Sociais – Gerasol, sob coordenação da Profa. Maria Ester Menegasso, foi constituído um espaço interdisciplinar, o que buscava a interação do ensino, da pesquisa e da extensão. Os seus integrantes colaboram com a idéia de ser um núcleo interdisciplinar no qual envolvem-se professores dos Departamentos de Serviço Social, de Ciências Contábeis, e de Ciências Administrativas da Universidade Federal de Santa Catarina, além dos representantes de organizações sociais no município de Florianópolis e São José. No processo de desenvolvimento do núcleo, a professora fundadora contou com o apoio de alunos de graduação e pós-graduação (mestrado e doutorado), os quais possuíam pesquisas em desenvolvimento voltadas às temáticas dos professores que participavam no Núcleo.

Os objetivos do GERASOL consistem em desenvolver suas atividades voltadas para a administração e gestão das organizações sociais, bem como propiciar a articulação dos serviços sociais prestados pelas organizações com as políticas públicas. A interação da teoria x prática é tematizada por meio do debate em torno das metodologias de ação utilizadas pelas organizações sociais na gestão dos serviços sociais e sua correlação com as políticas públicas.

Uma das metodologias de sistematização iniciadas pelo GERASOL foi o desenvolvimento de uma homepage, a qual voltou-se para o cadastramento das organizações

sociais da Grande Florianópolis. E neste sentido buscou-se ampliar o espaço de discussão sobre as organizações sociais e gestão de políticas públicas, a demanda social e institucional.

### **3.1.2 O Projeto Portal Social**

Um dos projetos iniciais do Gerasol foi a criação da homepage denominada de Portal Social, a qual entrou no ar na rede internacional de computadores no dia 30 de junho de 2001. O Portal Social é uma forma de disseminação da informação, idealizado pelos integrantes do Núcleo GERASOL e seus parceiros. O pressuposto inicial da criação da homepage é de que a Internet viabiliza, enquanto instrumento de pesquisa e consulta, o acesso à informação, propiciando a comunicação entre a comunidade acadêmica e a sociedade.

O Portal Social tem como objetivo manter disponíveis informações sistematizadas na área social, além de assessorar e orientar as organizações do terceiro setor no uso dessas informações. Constitui-se, também, em um espaço de acesso às notícias e informações sobre denúncias, difusão e compartilhamento de informações, mobilização e articulação de ações de interesse público e troca de experiências.

O Portal Social mantém, veicula e monitora a "rede organizacional de prestação de serviços sociais", cujo link correspondente refere-se à "rede social" que contém o cadastro das organizações que prestam serviços de interesse público no campo do terceiro setor na Grande Florianópolis.

Este projeto iniciou-se a partir do segundo semestre de 2000, com o cadastramento das organizações que prestam serviços sociais na região da Grande Florianópolis e ampliou-se para o cadastramento de entidades de outras regiões devido à tecnologia utilizada, a Internet.

A homepage é também o espaço interativo reservado para que as organizações sociais se cadastrem ou atualizem seus dados, constituindo, assim, um banco de dados sistematizado, com informações precisas e atuais. Além disso, sugestões e apreciações sobre o site, ou sobre as temáticas contempladas no mesmo, podem ser enviadas diretamente por e-mail, para o Núcleo de Estudos e Pesquisas sobre Organizações e Gestão de Políticas Sociais – GERASOL, conforme figura abaixo.

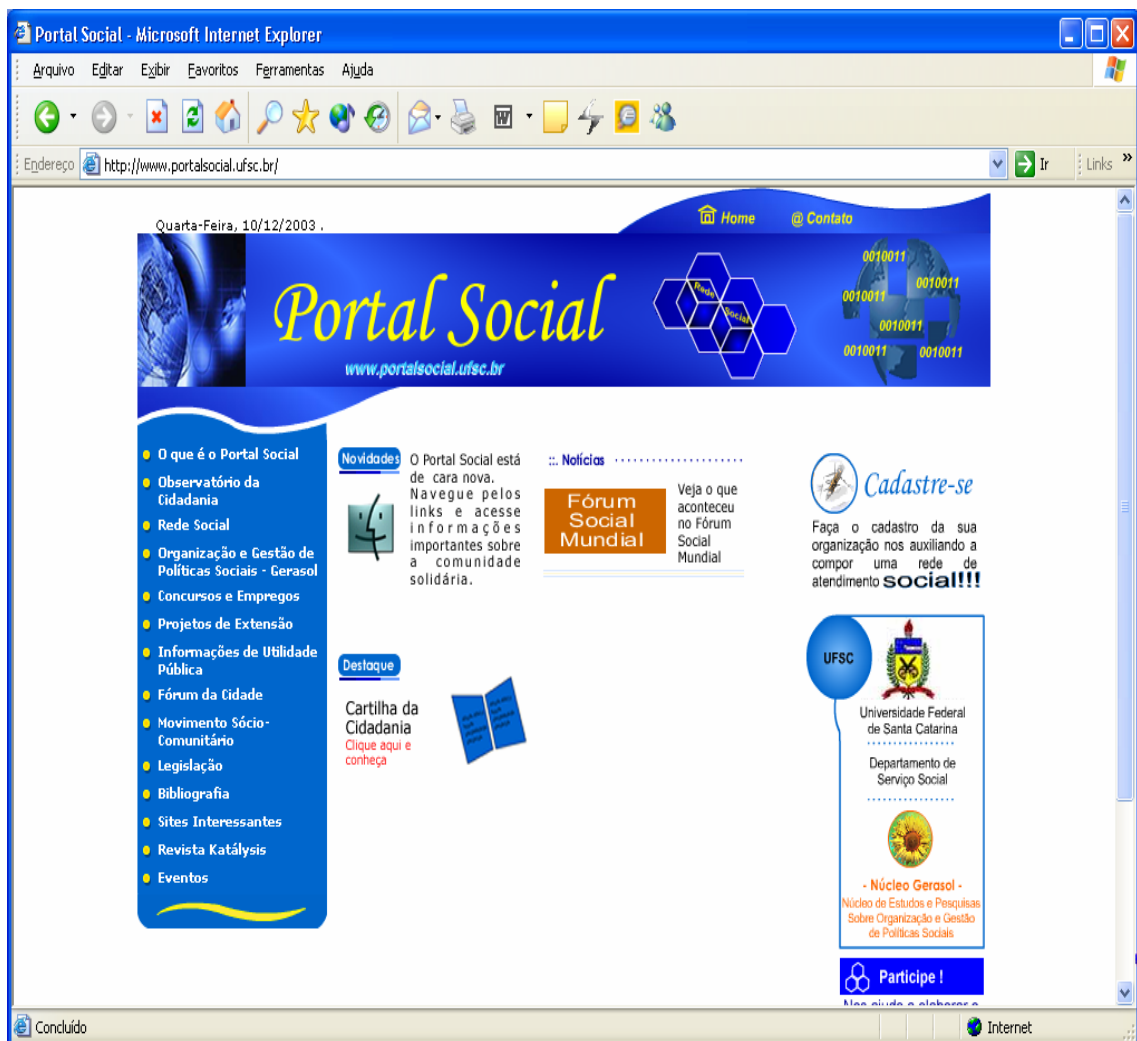


Figura 7: Portal Social  
Fonte: Portal Social (2003)

A Rede de Prestação de Serviços Sociais, um dos links de maior destaque da homepage do Portal Social, permite difundir o conhecimento desde a comunidade acadêmica até a sociedade, por meio do instrumento de consulta e pesquisa disponível no Portal Social.



A informação, a educação e a comunicação constituem elementos importantes do processo emancipatório do ser humano, possibilitando a promoção e o exercício da cidadania. Na era das redes, restringir o acesso da população aos serviços a ela oferecidos é sinônimo de atraso no desenvolvimento humano da região, do estado e do país. Assim a Rede de Prestação de Serviços Sociais representa uma importante ferramenta para a comunidade em geral, e organizações.

Este mapeamento possibilitou a identificação das entidades existentes, principalmente de Florianópolis e redondezas, visando conhecer os recursos sociais existentes e permite que novos arranjos possam ser realizados ou readaptados para o atendimento das reais demandas sociais, assim transformando a informação existente em conhecimento a ser aplicado. Os dados de março de 2002 apresentavam 456 instituições cadastradas da Região da Grande Florianópolis, sendo que o cadastro de 163 organizações continham informações detalhadas sobre as mesmas, visualizadas nas ilustrações abaixo.



Figura 8: Rede Social  
Fonte: Portal Social (2003)

No link da Rede de Prestação de Serviços Sociais pode ser visualizando os seguintes dados:

<b>NOME</b>	<b>ASSOCIAÇÃO EVANGÉLICA BENEFICENTE DE ASSISTÊNCIA SOCIAL</b>			
<b>Sigla</b>	<b>Ano de Fundação</b>	<b>Assistente Social</b>	<b>Tipo</b>	<b>Responsáveis</b>
AEBAS	1955	Sim	ONG	Orlando L. Coutinho / Waleri L. S. Maciel
<b>Finalidade</b>	<b>Programas</b>			
Trabalho com assistência social	Assistência Social Educação Saúde			
<b>Endereço</b>	Rua Pedro Cunha, n. 1031 Estreito - Florianópolis CEP: 88070-500 Fone: (48) 244-1855 / 244-7242 / 348-3008			
<b>Atividades Desenvolvidas</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Atendimento das necessidades básicas - educação</li> </ul>			
<b>Público Beneficiário</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Crianças com idade até 14 anos</li> </ul>			
<b>Pessoas Envolvidas</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Trabalhadores com carteira assinada</li> <li>• Estagiários</li> <li>• Voluntários</li> </ul>			
<b>Fontes de Recursos</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Governo Estadual</li> <li>• Governo Municipal</li> <li>• ONG e associações</li> <li>• Empresas privadas</li> </ul>			

Figura 9: Rede Social - AEBAS  
Fonte: Portal Social (2003)

NOME	<b>IRMANDADE DO DIVINO ESPÍRITO SANTO</b>			
<b>Sigla</b>	<b>Ano de Fundação</b>	<b>Assistente Social</b>	<b>Tipo</b>	<b>Responsáveis</b>
IDES	1910	Sim	ONG	-
<b>Finalidade</b>				
Atuar na assistência de formação da criança e do adolescente, em situação de vulnerabilidade, visando promover a cidadania e o desenvolvimento social.				
<b>Programa</b>				
Lar São Vicente de Paula Jardim de Infância e Pré-escola Espaço Alternativo Centro de Aprendizagem Profissional Jovem Trabalhador - PROMENOR Oficina Educativa				
<b>Endereço</b>	Avenida Hercílio Luz, n. 1249 Centro - Florianópolis CEP: 88020-001 Fone: (48) 222-6158 / 222-7113			
<b>Atividades Desenvolvidas</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Defesa dos direitos humanos</li> <li>• Assistência social</li> </ul>			
<b>Público Beneficiário</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Crianças e adolescentes</li> </ul>			
<b>Pessoas Envolvidas</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Trabalhadores com carteira assinada</li> <li>• Familiares</li> <li>• Voluntários</li> </ul>			
<b>Fontes de Recursos</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Governo Municipal</li> <li>• Governo Estadual</li> <li>• Comunidade</li> <li>• Doações</li> <li>• Parcerias</li> </ul>			

Figura 10: Rede Social - Irmandade do Espírito Santo  
Fonte: Portal Social (2003)

Como espaço virtual, o Portal Social busca proporcionar diversos links destacando temáticas associadas aos estudos e práticas na área social. Outro destaque é o “observatório de cidadania”, o qual visa expor assuntos tratados pela imprensa e que destacam a realidade e as questões sociais expressas no cotidiano da população.

Este link visa disseminar o que está sendo produzido nas instituições acadêmicas voltado para as áreas de estudo do núcleo, a fim de disseminar as informações entre aqueles

que trabalham ou estudam a área social. No período estudado 2001-2002, este link era atualizado semanalmente, diante das produções resgatadas a partir de artigos e documentários divulgados pelas redes oficiais de notícias. Hoje, os temas de responsabilidade social, terceiro setor, geração de trabalho e renda, entre outros, estão contemplados e vêm sendo atualizados periodicamente na homepage do Portal Social.

Concursos e Empregos: este link possibilita que os profissionais que trabalham na área social possam estar cientes das vagas de empregos disponíveis no estado de Santa Catarina.

Outros links como o Fórum da cidade, Movimento Sócio-comunitário, Mini-curso, Legislação, Projetos, Relatórios de pesquisa, Publicações, Bibliografias, Sites interessantes, e Eventos aproximam a comunidade com a produção acadêmica desenvolvida no âmbito universitário. Neste sentido, visando descobrir quais são as reais contribuições do Portal Social para as Organizações de Natureza Confessional faz-se necessário primeiramente apresentá-las, uma vez que estas estavam cadastradas no Portal Social no período de 2001-2002.

### 3.2 ORGANIZAÇÕES SOCIAIS DE NATUREZA CONFSSIONAL

As descrições das Organizações Sociais pesquisadas são enfatizadas neste item. Evidencia-se o contexto organizacional da Associação Beneficente de Assistência Social – AEBAS, bem como da Irmandade do Divino Espírito Santo/PROMENOR.

### 3.2.1 Associação Beneficente de Assistência Social - AEBAS

A AEBAS, uma das organizações foco do estudo, localiza-se em Florianópolis, à rua Pedro Cunha, 1031 no bairro do Estreito. Esta consiste em uma Entidade Civil, sem fins lucrativos, com reconhecimento mediante a sua Utilidade Pública Municipal, Estadual e Federal possuindo o Certificado de Fins Filantrópicos. Sua área de atuação está relacionada à prestação de serviços de assistência social, saúde e educação.

#### **Histórico institucional**

A história da AEBAS é pautada no sonho e na coragem dos seus fundadores. Diante das necessidades societárias de Florianópolis, em agosto de 1955 a instituição foi fundada.

O primeiro projeto da instituição foi à implantação do Hospital Evangélico, no qual foram empregados muitos esforços no intuito de que o empreendimento viesse a contribuir para a população florianopolitana. A partir deste, surgiu uma nova proposta a da criação do 1º Ambulatório Evangélico, que a partir da década de 60 iniciou a prestação de atendimento gratuito à população que necessitasse de atendimento ambulatorial na região da Grande Florianópolis. Como consequência do atendimento ambulatorial, cujos usuários eram procedentes de comunidades periféricas, passou-se a ter um maior convívio com comunidades consideradas marginais à sociedade florianopolitana devido às suas necessidades, carências, anseios e expectativas.

A partir das constatações elencadas pela AEBAS, formulou-se outro projeto que consolidou-se como o Projeto Creche. O processo organizativo interagiu com pessoas que pensassem, outros que contribuíssem, e ainda outros que acessassem os recursos necessários. Com isso, em outubro de 1980 por meio de uma parceria entre a AEBAS, Órgãos Públicos e

uma ONG, foi inaugurada a Creche da AEBAS, com atendimento diário à 130 crianças de 3 meses a 6 anos de idade.

Paralelo ao atendimento da creche, iniciou-se o Projeto Acompanhamento Escolar. Seu propósito original partia da solicitação familiar dos usuários atendidos, os quais encontraram respaldo frente à diretoria da Entidade, que sempre sintonizada às necessidades dos usuários, reconhece a importância de ampliar as ações. Faz-se nesse sentido a busca por novos recursos e conseqüentemente por uma estrutura adequada. A consolidação do projeto ocorreu a partir de 1985, quando onde o Projeto ACESCRI - Acompanhamento Escolar Cristão, passa a atender gratuitamente, em dois períodos, a 120 crianças e adolescentes de 7 a 14 anos.

Na década de 90, destaca-se a fundação da Escola Cristã de Florianópolis, em novembro de 1997, a qual iniciou suas atividades em fevereiro de 1998. Atualmente a ECF atende crianças na educação infantil e ensino fundamental, do berçário a 5ª série. O projeto da Escola Cristã tem como propósito resgatar a educação do ponto de vista cristão, bem como angariar fundos para subsidiar financeiramente os projetos na área da assistência social.

Portanto, consiste na Missão da Escola Cristã:

Realizar e apoiar ações na área da Educação, de forma diferenciada, participativa e qualificada, na região metropolitana de Florianópolis visando, permanentemente, o resgate e a construção da cidadania de todos os alcançados por suas ações (AEBAS, 2002).

Os propósitos observados para o desenvolvimento de suas atividades estão pautados em estabelecer no município de Florianópolis uma alternativa de educação voltada para a construção da cidadania por meio de um ensino diferenciado. Paralelo a isso, com base nos princípios bíblicos cristãos, busca-se preparar o aluno para o exercício da cidadania de forma consciente e participativa. Por fim, outro propósito consiste em possibilitar à entidade a geração de uma fonte permanente de recursos para a manutenção de suas ações na área da assistência social.

Ainda em 1998, a AEBAS resgata seu primeiro projeto, e desenvolve o Projeto Hospital Evangélico de Florianópolis, Clínica Geronto-Geriátrica, projeto este em fase de estudo e elaboração e que conta com o apoio de profissionais ligados a área da saúde, financeira, engenharia, social visando contribuir significativamente para a melhoria das condições de vida dos idosos no município. Efetivamente em novembro de 2000, o Hospital Evangélico de Florianópolis/Clínica Geronto-Geriátrica, inicia suas atividades, consolidando um projeto voltado para o atendimento especializado e moderno a pessoas da terceira idade. Com base nos seus fundadores a missão estabelecida para o Hospital constitui-se em:

Realizar e apoiar ações na área da Saúde, centrada no idoso, de forma diferenciada, participativa e qualificada, na região metropolitana de Florianópolis visando, permanentemente, o combate e a prevenção de doenças, resgatando a cidadania de todos os alcançados por suas ações (AEBAS, 2002).

Nesse sentido destaca-se como objetivos do Hospital:

Assegurar ao idoso um atendimento qualificado e diferenciado no que diz respeito ao seu bem-estar físico, mental e espiritual; Dar suporte à comunidade e à família no que concerne ao atendimento integral ao idoso; Expandir as ações da AEBAS fortalecendo seu vínculo com a comunidade e como representante dos Evangélicos na área da Assistência Social, Educação e Saúde (AEBAS, 2002).

Os recursos financeiros adquiridos e administrados durante seus 43 (quarenta e três anos) de existência pela AEBAS são decorrentes de doações e convênios com os órgãos públicos. Paralelo a isto, é importante ressaltar a importância dos recursos humanos que auxiliam através da doação de tempo, de talento e de dedicação de todos quantos contribuíram e contribuem para a história da instituição.

### **Os valores da AEBAS**

A Associação Evangélica Beneficente de Assistência Social tem por missão “realizar e apoiar ações na área da assistência social, da saúde e da educação, de forma participativa e qualificada na região metropolitana de Florianópolis visando, permanentemente, o resgate e a construção da cidadania de todos os alcançados por suas ações" (AEBAS, 2002).

Assim, suas atividades são desenvolvidas a partir das seguintes crenças e valores:

- Relacionado aos usuários
  - As ações da AEBAS sempre buscam estar voltadas ao atendimento de crianças e adolescentes.
- Relacionado a atuação de seus educadores
  - O educador da AEBAS, atuará buscando sempre a construção do conhecimento com as crianças e adolescentes, vivenciando um relacionamento cristão, cordial e amigo.
- Relacionados a gestão Administrativo-financeira
  - A manutenção dos projetos da AEBAS decorrerá de ações concretas, participativas e transparentes de seu Conselho Diretor, a quem caberá zelar para que jamais sejam utilizados recursos provenientes de fontes expúrias, e que a aplicação dos mesmos esteja vinculada aos seus objetivos.
- Relacionado aos Princípios
  - A AEBAS está fundamentada em princípios cristãos inexpugnáveis e zelará para que jamais se afaste deles sob qualquer pretexto.

### **3.2.2 Irmandade do Divino Espírito Santo/ IDES - Promenor**

A Irmandade do Divino Espírito Santo, é uma instituição criada há 228 anos. Sua fundação ocorreu a partir da necessidade de colonizar a ilha de Santa Catarina, que por meio dos imigrantes açorianos, consideravam importantes conservar suas tradições, hábitos, cultura, sua fé e esperanças. Para isto, foi sob a forma de uma organização que surgiram as Irmandades.



Em Florianópolis, primeiramente surgiu a Irmandade Nosso Senhor dos Passos, seguida de outras. A data da fundação da Irmandade do Divino Espírito Santo, segundo dados de Panceri (2001), consta de 10/06/1773, contando com a presença de várias autoridades como o Governador da Capitania, entre outros militares. Com a invasão da Ilha de Santa Catarina pelos espanhóis, a Irmandade ficou interdita de 1885 a 1895. Essa interdição relacionava-se à "questão religiosa" foco de muitas discussões no Império naquela época. As atividades reiniciaram-se em 1897 com a suspensão da interdição (PANCERI, 2001).

Quando de sua fundação, a IDES não tinha qualquer finalidade social ou filantrópica, estando voltada exclusivamente ao culto do Divino Espírito Santo, às tradições das comemorações do Divino e à assistência aos confrades. A IDES mudaria seu foco de atuação somente 150 depois. De acordo com Weizenmann (1963), em 1897 é que se encontra a primeira referência ao orfanato, primeiro programa social da IDES (PANCERI, 2001, p. 114)

No dia 03/05/1900, foi lançada a pedra fundamental do primeiro projeto social, o orfanato, que denominar-se-ia "Asilo Santa Catarina". A construção do orfanato teve início logo após a assinatura do convênio, um ano depois, em 06/01/1901 "foi levantada a cumeeira e 9 anos depois, a primeira parte da construção estava terminada, levando 10 anos até a sua inauguração em 08/09/1910" (PANCERI, 2001, p. 115).

O orfanato, denominado Asilo de Órfãs "São Vicente de Paula" dirigido pela Congregação da Divina Providência, por falta de recursos financeiros, foi fechado. Em contato estabelecido entre as instituições buscou-se unir as entidades, a fim de manter o atendimento às órfãs. Com a oficialização do acordo, a nova casa foi instalada em 08/09/1910.

Era objeto do abrigo a proteção e o amparo às crianças "desvalidas", sem distinção de classe, cor ou origem, preocupando-se com o aspecto educativo e "profissionalizante". Contudo, este processo de "educar" nem sempre era absorvido na instituição.

A IDES, no ano de 1961, contou com a presença do primeiro estagiário de Serviço Social, o qual estimulou o surgimento de inovações no Lar São Vicente de Paula. Nesta perspectiva, o estagiário iniciou um processo de ação metódica, realizando um estudo

aprofundado do Lar, com o objetivo de diagnosticar os problemas existentes e suas causas, apontando possíveis melhorias aos seus usuários (PANCERI, 2001).

Ainda neste contexto, observava-se, conforme relatos, a preocupação com o nível de informação interno, sendo disponibilizadas 20 assinaturas de uma revista considerada moderna e atuante, propagando a campanha de “boa leitura”. Além das revistas, optou-se pela assinatura de um jornal diário. Os materiais de leitura eram adquiridos por meio de uma biblioteca, considerada “pobre”, cujos os livros eram emprestados de outras bibliotecas. Com o passar dos anos, houve a aquisição de boas coleções de livros.

Na década de 70 implantou-se o sistema de casas-lares, o qual visava oportunizar “à menor viver sua própria vida individualizada, assumindo desde cedo suas responsabilidades” (PANCERI, 2001). O regime de semi-internato também foi implantado, onde ao término do dia os menores retornavam às suas residências, uma vez que, em sua maioria, não eram órfãs, e sim oriundas de famílias carentes.

De 1972 a 1974, o trabalho junto às famílias foi intensificado pela entidade. Em 1975, as educadoras e as meninas não utilizam mais a cozinha central, passando a preparar as refeições no próprio apartamento (PANCERI, 2001).

Em 1977 a IDES incorporou a PROMENOR, criada em 12/07/1971 pela então primeira dama do Estado, organização voltada ao atendimento de menores carentes que se obrigavam a trabalhar em tenra idade, acarretando-lhes prejuízo físico e mental. Diante da dificuldade e da instabilidade financeira, em fevereiro de 1977, o provedor da IDES foi informado de que esta não conseguiria manter-se além do mês de julho daquele ano. “A PROMENOR era uma organização conhecida no âmbito florianopolitano e catarinense devido às feiras de pratos típicos realizadas para obtenção de recursos para sua manutenção, bem como a campanha de contribuintes” (PANCERI, 2001)

A PROMENOR, já nesta época, possuía parcerias com empresas mediante o encaminhamento de adolescentes para o mercado de trabalho (serviços como o de office-boy). É importante ressaltar que nesta época a instituição já detinha o reconhecimento de utilidade pública municipal e estadual. O espaço físico da instituição consistia em um terreno doado pelo então governador do Estado, onde se realizava o atendimento na forma de semi-internato, onde as crianças permaneciam meio período na instituição e meio período na escola. Os recursos financeiros da obra eram providos por convênios (LBA, Câmara Municipal, Assembléia Legislativa, entre outros).

Os anos 70 foram marcados pelo contexto econômico e político vivenciado no país. “Contudo, foi uma década importante: criação de uma nova instituição, possibilidade de fechamento e ampliação dos programas da IDES com a criação do Jardim de Infância Girassol e a incorporação da PROMENOR” (PANCERI, 2001, p. 45).

A partir de 1985, a manutenção dos apartamentos direcionados como lares tornou-se difícil de manter, devido seu alto custo; como consequência adotou-se o regime de semi-internato, ainda sob as diretrizes da FUNABEM. A década de 80 é considerada um período de mudança da diretoria na instituição. Os profissionais adquirem maior autonomia. Grandes mudanças sociais, políticas, de legislação, pressionaram a organização para mudanças internas, mediante a visão voltada para a promoção da cidadania e do direito (PANCERI, 2000, p.68).

Com a implantação do Estatuto da Criança e do Adolescente (Lei 8069 de 13/06/1990) a Irmandade do Divino Espírito Santo redefiniu seus programas a partir da nova legislação. Nesta reestruturação, os adolescentes passaram a ser desvinculados dos programas quando completavam 18 anos.

Com a ampliação dos programas ocorre a separação administrativa e geográfica dos programas Criança em Atendimento Integral e programa Jovem Trabalhador, que foi deslocado para a sede administrativa da IDES.

O programa denominado Atendimento Integral foi substituído pelo programa Educação e Trabalho, ampliando-se significativamente o número de profissionais (04 assistentes sociais, além dos monitores). Este programa baseava-se no modelo adotado pela antiga FUCABEM e portanto, não se constituía numa ação ou alternativa inovadora. Foi contratada também mais 01 assistente social para o programa Jovem Trabalhador. Até então, 01 assistente social coordenava a área social da PROMENOR como um todo, além de desenvolver outras atribuições gerenciais (PANCERI, 2000, p.)

A IDES incorporou, em 1995, o programa Oficina Educativa, de reciclagem e trabalho e o Abrigo de 00 a 06 anos, que funcionava na antiga FUCABEM, e com isto houve a contratação de novos profissionais frente às ações.

A promoção social Festa do Divino Espírito Santo na praça Getúlio Vargas, foi reativada no ano de 1996 como uma alternativa para a obtenção de recursos. O ano de 1998 é marcado pela reforma nas instalações da IDES, como também, por uma nova e séria crise financeira (ZUBACTH, 1999). No início de 1999, ocorreu um novo reordenamento técnico, criou-se o cargo de Coordenação Técnica, com o objetivo de melhorar o funcionamento e a busca de novas alternativas para o enfrentamento da crise financeira mencionada, bem como facilitar a mediação entre a Diretoria e os Programas.

Ainda em 1999, os Programas de Educação e Trabalho, desenvolvidos com crianças e adolescentes com idade de 7 a 14 anos, denominados de PECIP, sofreram alterações, e passaram a constituir o Espaço Alternativo do Saber, localizado no bairro da Agrônômica/Florianópolis. Aos adolescentes a partir de 14 anos, o encaminhamento ao trabalho deu-se por meio do Centro de Aprendizagem Profissional, em funcionamento na sede da IDES. Também em 1999, foi criado o Show Room Cia Divina para divulgação dos programas e comercialização de produtos, o qual, a partir de 2001, é gerenciado por um grupo de voluntárias.

O número atual de colaboradores na IDES é de 100 aproximadamente, distribuídos nas mais diversas funções como: professores, pedagogas, monitores, recreadores, serviços gerais, assistentes sociais, assessor de diretoria, auxiliar administrativo, recepcionista, office-boy, motorista, manutenção, marceneiro, gráfico e contador.

Quanto a sua representatividade, a IDES/PROMENOR vem participando dos Conselhos Municipal da Criança e do Adolescente, e de Assistência Social; o Fórum Contra o Trabalho Infantil e o Não-Governamental da Criança e do Adolescente.

Atualmente os recursos financeiros da IDES provêm dos recursos próprios, doações, e convênios com o Governo Federal, Estadual ou Municipal.

### 3.3 PORTAL SOCIAL: A AVALIAÇÃO DOS USUÁRIOS PARA OTIMIZAR A DISSEMINAÇÃO E SOCIALIZAR A INFORMAÇÃO.

Primeiramente, para informar os dados de profissionais obtidos junto a população pesquisada das organizações sociais de cunho confessional, cadastradas no Portal Social no período de 2001/2002, é necessário informar quem são estes profissionais.

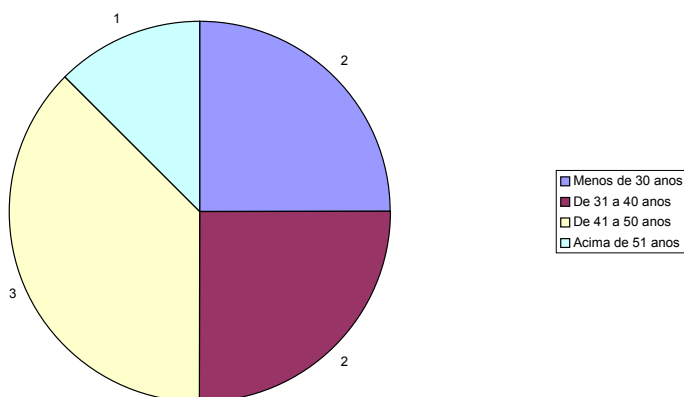


Figura 11: Faixa etária da população.  
Fonte: Dados primários (2003).

Observa-se que da população questionada, estes profissionais estão na faixa etária da população economicamente ativa (PEA). É importante mencionar que, segundo o Ministério da Ciência e Tecnologia (BRASIL, 2002, p.1), considera-se PEA o

conjunto das pessoas com idade igual ou superior a 10 anos, ocupadas e desocupadas no período de referência de sete dias. As pessoas consideradas ocupadas são aquelas que tinham trabalho durante todo ou parte do período de referência assim como aquelas que, embora tivessem trabalho remunerado, não o exerceram no período de referência por motivo de férias, licença, greve, etc. As pessoas desocupadas correspondem às que, no período de referência, não tinham trabalho mas tomaram alguma providência efetiva de procura por trabalho.

Sobre a participação efetiva dos colaboradores das organizações sociais em cursos de profissionalização, a faixa de idade compreendida entre 30 e 40 anos constitui a fatia percentual mais expressiva, sendo seguida por aqueles que estão entre a faixa de 40-50 anos. Ainda sobre a faixa etária, observa-se uma mudança natural ao longo do tempo. Na literatura, destaca-se, inicialmente, que nos cursos profissionalizantes no terceiro setor, a faixa predominante era a dos mais idosos. (RITS, 2003) Atualmente, nota-se uma presença cada vez maior de pessoas mais jovens e neste sentido vem-se ampliando a participação da faixa etária entre 20 e 30 anos.

Ainda é importante informar, no que se refere ao gênero do profissional que, a maioria constitui-se do sexo feminino conforme figura abaixo.

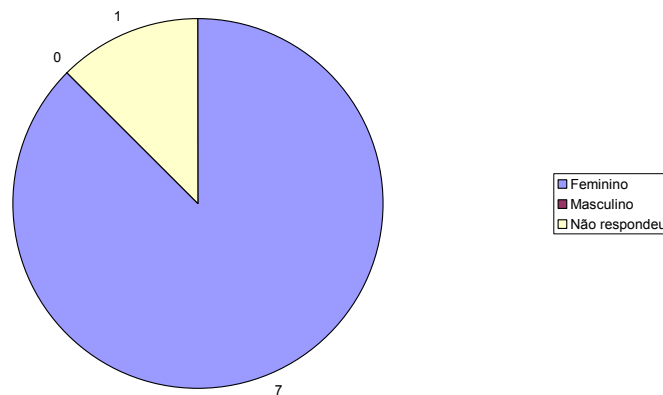


Figura 12: Gênero.  
Fonte: Dados primários (2003).

Com relação à questão de gênero, a presença feminina tem sido majoritária, notando-se entretanto que, nos últimos anos, a presença masculina tem aumentado no contexto das organizações sociais. As organizações do terceiro setor em geral são dirigidas por mulheres, o que contrasta com a pouca presença da mulher dirigente nos outros dois setores: no governo e no setor privado.(RITS, 2003). As experiências das mulheres no terceiro setor têm garantido a formação de fortes lideranças na sociedade.

Outra informação sobre o perfil está relacionada ao grau de instrução. E quanto a isto sentido, observou-se que no quadro pesquisado todos possuem o nível superior completo, indo além, onde dos 8 pesquisados de nível superior, 3 possuem curso de pós-graduação (Especialização, Mestrado, Doutorado).

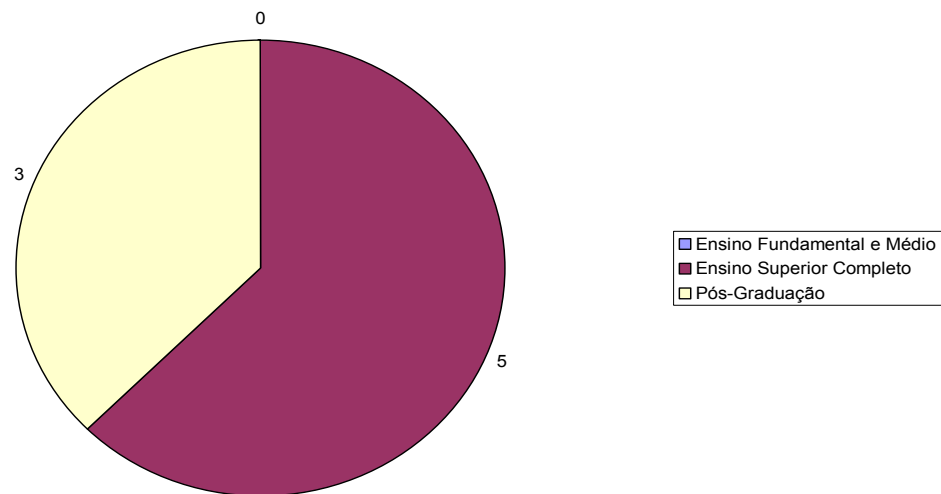


Figura 13: Grau de instrução.  
Fonte: Dados primários (2003).

No caso das organizações sociais pesquisadas, estas dispõem além do quadro de voluntários, de funcionários efetivos capacitados, que exercem suas funções diariamente. Isto pode ser evidenciado pela aplicação da administração de recursos humanos em empresas e em organizações sem fins lucrativos.

Paradoxalmente, a “profissionalização” do voluntariado está em curso nas organizações sociais também de cunho confessional. Isto significa que, por meio da difusão da informação, busca-se desenvolver a capacidade de recrutar e capacitar pessoas enquanto voluntárias, compartilhando com estas os valores organizacionais (FISHER, COLE, 1993). É importante ainda, definir cuidadosos planos de trabalho e acompanhar a sua atuação, para que o trabalho do voluntário, ou não, seja efetivamente cumprido, sem deixar espaço para o amadorismo, que muitas vezes é encontrado nas das organizações sociais.

Paralelo a esta discussão, outro dado a ser ressaltado o tempo de trabalho das organizações em estudo. Neste quesito, a maioria dos pesquisados está há apenas 4 anos na organização. Porém, esta maioria tem como referência outros colegas com 7, 10, 16 e até 20 anos de casa.

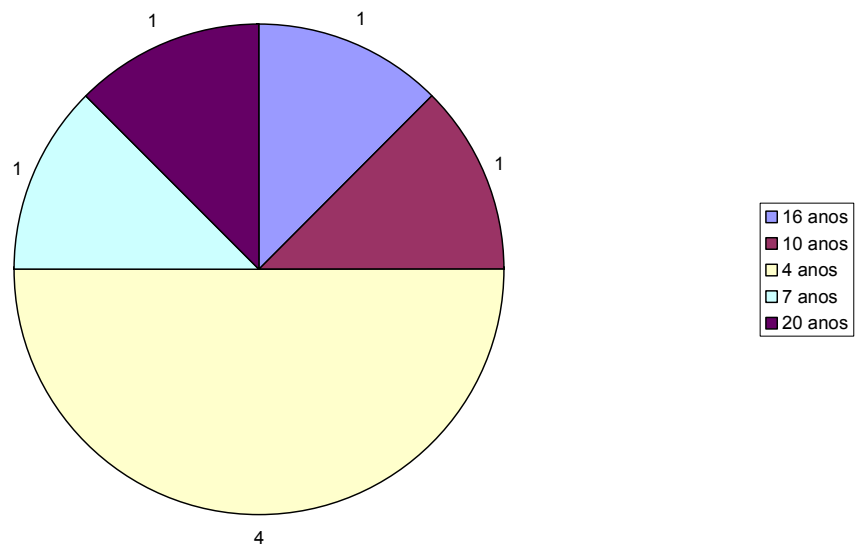


Figura 14: Tempo de trabalho na instituição.  
Fonte: Dados primários (2003).

As principais necessidades evidenciadas na pesquisa foram quanto ao acesso restrito às fontes de informação. Ressalta-se que isso ocorre devido à existência de um único computador, que é responsável pelo armazenamento dos dados dos clientes, e sendo assim,



ele não é conectado à internet visando à segurança dos dados lá contidos. Isto dificulta a disseminação das informações aos círculos acadêmicos interessados.

Nos programas onde há um número maior de máquinas disponível, a principal utilização das máquinas ocorre para o uso do correio eletrônico, e a participação em grupos de discussão sobre as temáticas-foco das organizações por meio a interligação de profissionais, organizações sociais e academia.

Outra necessidade evidenciada pelos pesquisados refere-se a buscar informações sobre as demais organizações: seus serviços e produtos – afinidades ou distinções – para um melhor encaminhamento do público alvo do programa. Quanto às temáticas com maior necessidade de informações os pesquisados relacionaram:

- Criança e adolescente;
- Gestão;
- ONG's;
- Políticas Sociais;
- Saúde;
- Direito e Cidadania;
- Mercado de Trabalho;

Neste sentido, o Portal Social, por meio da Internet, auxilia no resgate destas informações através da divulgação de artigos científicos, divulgação de cursos de atualização nas temáticas referidas, promoção de seminários (presenciais), disseminação da legislação pertinente a área social, divulgação de eventos, bem como a consulta aos dados estatísticos produzidos pelas instituições de pesquisa municipais, estaduais e federais.

Com isto, a conceituação do termo 'transferência de informação' está relacionada com uma prática informacional que trata da socialização da informação, em que, com um acordo entre produtores e usuários, definem-se as necessidades informacionais e as

metodologias mais adequadas para atendê-las e que são aplicadas no contexto do Portal Social.

No trabalho de transferir a informação que a gente gera com os adolescentes, a gente tenta de forma educativa a troca de saberes. É um trabalho extremamente cuidadoso e delicado; onde se mostra que é possível mudar concretamente alguma coisa, por menor que seja essa coisa. Mas, para alcançar isso, temos que desenvolver uma relação horizontal com os adolescentes, em termos de saber, ou seja, todo mundo sabe alguma coisa sobre o tema trabalhado. Este é o ponto de partida da prática de transferência de informação enquanto ação de socialização (SC).

A socialização da informação tem por base a criação de um contexto comunicativo no qual estejam presentes de forma ativa e igualitária, tanto os produtores, como os usuários de informação. É de suma importância na prática informacional, que o desenvolvedor do Portal Social, junto com o usuário da página, relacionem-se por meio de diálogo, o qual constitui-se em elemento central de transferência enquanto socialização.

Entre as origens das fontes pesquisadas na internet, foram destacadas pelo profissionais: PR, SC, SP, RGS, RJ e MT: sites relacionados à educação; notícias da atualidade: institutos de pesquisa como IBGE, GALOP, FGV. Dentre os sites específicos do terceiro setor destacam-se: Setor 3, Petrobrás, Cidade Futura, Andi, Portal Social, e Fundacentro. Com menor ênfase, foram relacionados por BA e SCa: os sites do BIRD, Fundação Maurício Sirostki Sobrinho, Caixa Econômica Federal, Banco do Brasil, RITS, GIFE, HSM, FGV /EAA.

Na opinião dos pesquisados nas organizações de natureza confessional, foco do estudo, 86% avaliaram como excelentes as informações contidas no site, reiterando a necessidade de acessar com maior frequência o mesmo, pela relevância das informações à prática profissional. As informações lá contidas usam uma linguagem acessível, que permite a comunicação entre os diferentes sujeitos sociais. A trama social promovida pelo Portal Social é constituída pela pluralidade das trocas de palavras, (que, por sua vez, transmitem

informações e sendo assim, as palavras, na comunicação, tornam-se a base estruturante da socialidade (TEIXEIRA, 1993).

Outro fator mencionado por PR, SC, SP, RGS, RJ e MT é o da relevância e a diversificação constantes do Portal Social onde, por meio das várias formas/canais de comunicação, a informação estrutura o elo entre os indivíduos, e dos indivíduos com o social, constituindo-se um dos elementos penetrantes do cotidiano. Deste relato dos pesquisados observou-se que é por meio da fala que um paradigma de relação social se constitui como uma troca simbólica por excelência, a partir da qual se cria e se estrutura toda a vida coletiva (ORLANDI, 1996).

No contexto da transferência de informação o Portal Social agrega canais de comunicação, entre os quais destacam-se os informais, representados pela divulgação de palestras, contatos interpessoais.

Os canais denominados de formais - livros, periódicos, vídeos, folhetos educativos - e canais semiformais - amplamente utilizados, uma vez que, por definição, esses canais permitem a reunião dos canais formais e informais - ainda deixam a desejar no Portal Social.

Para os entrevistados, o Portal Social poderia proporcionar um número maior de:

- disseminação da projeção/discussão de vídeos (conversa face a face e vídeos);
- oficinas, grupos de estudo e cursos (livros, periódicos, uso do correio eletrônico e conversa face a face);
- mobilização dos meios de comunicação de massa (textos, correio eletrônico e conversa face a face);
- pesquisa (livros, periódicos relatórios de pesquisas, correio eletrônico e conversa face a face);
- divulgação de fóruns temáticos (textos, periódicos, conversa face a face e correio eletrônico).

Em termos de barreiras, PR, SC, SP, RGS, RJ e MT destacam o cuidado no que se refere a gerar expectativas não possíveis de efetivar.

Estes destacam como barreiras:

- O posicionamento ideológico: a comunicação de idéias e o desenvolvimento de ações conjuntas no âmbito acadêmico e organizacional por meio das distintas posições políticas sobre a dinâmica socioeconômica e cultural.

- A eficiência: o grau de avaliação dos usuários do Portal Social quanto ao nível de utilidade da informação transferida.

- Barreira terminológica: permeada pelos limites na interface homem/tecnologias de informação.

- Quanto a capacidade de leitura: nem todos os usuários do Portal Social compreendem a elaboração acadêmica divulgada. É importante destacar que nem todos os usuários da internet estão inseridos em um contexto acadêmico, e portanto apresentam dificuldades na decodificação da linguagem escrita.

Contudo, a transferência de informação se caracteriza como prática de socialização a partir de um contexto participativo-comunicacional. (FREIRE, 1977, apud ARAÚJO, 1999). Neste sentido, o diferencial do Portal Social seria em relação à prática de transferência informacional, diferenciar-se radicalmente da disseminação de informação, no sentido caracterizar a simples emissão de informação, de forma quase mecânica, ou seja, mediante uma mera ação de fabricação de discurso.

Uma das principais características do homem é a sua capacidade expressar, das mais distintas formas, o seu cotidiano, as suas experiências vividas no contexto organizacional e societário. E assim, o processo de desenvolvimento do Portal Social vem a agregar pessoas, associações, empresas que buscam transformar os discursos, dando-lhes com significação, com informações, sobre o mundo disseminado com o auxílio da internet.

Então, descrever as informações essenciais ao contexto das organizações sociais de natureza confessional congregou o aprendizado cotidiano do mundo com o projeto desenvolvido no contexto acadêmico, em uma relação direta Academia X Sociedade, estando não acessível enquanto socialização de informação, mas sim a simples fabricação de um produto o qual é transmitido e preservado.

Receber, gerar e transferir informações sobre a área social esta diretamente relacionada ao próprio desenvolvimento do homem e suas produções, pois é por meio dessas ações que ele constrói e reconstrói seu projeto de sociedade.

E nesse sentido a avaliação que se faz sobre o Portal Social, é que este contextualiza-se no âmbito das sociedades históricas, por meio da produção e da reprodução através de projeto, eventos, artigos, pesquisas entre outros que são decorrentes do modo informacional. Nessas sociedades, toda prática social pode ser considerada como uma prática informacional, pois toda interação humana pressupõe recepção, geração ou transferência de informação.

É importante salientar que não se pode considerar que o funcionamento dos campos sociais seja integralmente informacional ou baseado apenas nas práticas informacionais, pois, além dessas práticas, existem as condições de produção, os objetos, os valores e sentidos que acompanham as informações.

A gestão da informação e do conhecimento, por sua vez, também se dá sob tal orientação. Assim, esta relação de disseminação e de socialização da informação ocorre distintamente frente ao quesito cidadania. A socialização não é gerada a partir do simples acesso/uso de informação. Tal relação exige reflexão e análise crítica por parte do usuário de informação.

A grande contribuição no Portal Social está em considerar que a informação é um operador de relação, ou ainda, um indicador de mediação que possibilita e é possibilitado pelas relações sociais. Neste contexto as práticas informacionais auxiliam na constituição de

novas redes sociais, pois são, em última instância, conjuntos de múltiplas relações de associações coletivas.

A relação do Portal Social com a informação e a cidadania no contexto estudado caracteriza-se por auxiliar a construção de espaços sociais de cidadania, entretanto tal fato só ocorrerá se a mesma for gerada para a ação de forma direta, ou, ainda, se for recebida e analisada a partir de necessidades específicas das organizações sociais de natureza confessional e transferida para atender as demanda apresentadas. Diante desta consideração, a sociedade de informação e do conhecimento é apenas um espaço de possibilidades que ainda espera uma ação crítica por parte dos sujeitos sociais, no sentido de colocar tais elementos a serviço do bem-estar coletivo.

#### **4 CONCLUSÕES E RECOMENDAÇÕES**

Após o estudo desenvolvido pode-se concluir que: o Portal Social surge num contexto de mudanças e rupturas. Isto fica muito aparente quando da produção e reprodução do conhecimento por meio da disseminação da informação através da Internet.

A internet é compreendida como uma decorrência do avanço da sociedade, do progresso tecnológico e das novas tecnologias. Essa discussão perpassa as preocupações do Núcleo de Estudos e Pesquisas sobre Organização e Gestão de Políticas Sociais – Gerasol no campo das pesquisas e das demandas sociais, onde a informação e as organizações sociais são objeto de estudo.

Uma das contribuições do Portal Social foi no atendimento da demanda por cursos de formação e profissionalização continuada em Gestão de Políticas Sociais, provocando um movimento aglutinador nessas organizações, onde anseios e contribuições resultaram em fóruns de discussão.

Dos fóruns de discussão, o Núcleo de Estudos e Pesquisas sobre Organização e Gestão de Pesquisas Sociais-Gerasol, apresentou formas alternativas e efetivas de cadastro das Organizações da Grande Florianópolis por meio do Mapeamento das Organizações Sociais. Como decorrência destas informações, o Portal Social estruturou-se, reunindo e sistematizando o material coletado e disponibilizando na rede as informações sobre o Terceiro Setor local.

A existência do cadastramento e a identificação das organizações sociais da grande Florianópolis junto ao Portal Social é de fundamental importância para o encaminhamento das demandas e também como suporte ao trabalho desenvolvido para Organizações do Terceiro Setor. Isto é verificado quando da sua atualização e manutenção, possibilitada por recursos financeiros oriundos de Projeto de Extensão da UFSC.

Conhecer as instituições, seus projetos, sua localização e seus responsáveis, facilita aos dirigentes a troca de informações de como apresentar projetos, captar recursos e mesmo trocar idéias de como manter e gerir as organizações de Terceiro Setor.

Conclui-se também que há uma receptividade positiva para o cadastramento das Organizações Sociais. A visualização do mapeamento no Portal Social, credita ao mesmo a confiabilidade dos dados pesquisados, que podem ser imediatamente acessados. Esta confiabilidade possibilita uma relação conjunta entre as organizações sociais da grande Florianópolis e o Núcleo de Estudo e Pesquisas sobre Organização e Gestão de Políticas Sociais – Gerasol para a organização de cursos, oficinas, fóruns e pesquisas em prol da profissionalização dos gestores e colaboradores.

Quanto às informações disponibilizadas pelo Portal Social, concluiu-se que o mesmo atende parcialmente as demandas organizacionais. Isto se deve à tecnologia e à linguagem adotada no seu desenvolvimento. Entende-se como parcialmente a não existência de cursos on-line conforme mencionado pelos pesquisados, a linguagem utilizada para a elaboração de artigos que, em alguns casos, tornou-se incompreensível ao gestor da organização.

No que se refere às contribuições do Portal Social para as Organizações Sociais, é possível mencionar a aproximação realizada entre a academia e a comunidade, não só no município de Florianópolis, mas também a forma virtual, destacando o acesso proporcionado pela rede mundial de computadores. Outro fator significativo refere-se à profissionalização dos gestores por meio de curso de capacitação presencial, e à disponibilização do material para acesso irrestrito a quem se interessar sobre a temática do Terceiro Setor.

Como recomendação ao Portal Social, pode-se mencionar inicialmente a necessidade de manter a constante atualização semanal do site, com artigos, discussões, sugestões de cursos e leituras. Ainda, recomenda-se incrementar a tecnologia de desenvolvimento do Portal Social, a qual possibilitará ao mesmo a criação de chat's, listas de discussão, cursos on-line,



ou mesmo um vínculo maior entre o gestor e pesquisador no momento em que a dúvida surgir.

Como decorrência da pesquisa, recomenda-se ainda que se revise a linguagem adotada nas publicações apresentadas pelo Portal Social, possibilitando que todos possam compreender as informações disponíveis.

Para estudos futuros, sugere-se que se faça um estudo sobre o impacto do Portal Social nas Organizações Sociais, como também, de que forma a criação do Núcleo de Estudos e Pesquisas sobre Organização de Políticas Sociais interferiu positiva ou negativamente junto a profissionalização de acadêmicos e gestores para o desenvolvimento de atividades junto ao Terceiro Setor.

## REFERÊNCIAS

ABREU, Alcides. **Administração do Estado e estratégias de desenvolvimento**. Dissertação. 1996. (Programa de Pós-Graduação em Administração). Universidade Federal de Santa Catarina. Florianópolis, 1996.

AEBAS. **Histórico**. Disponível em <http://www.filantropia.org.br/aebas>. Acesso em 04/05/2003

ANDRÉ, Benjamin Martins. **Obtenção e disseminação de conhecimento numa empresa pública de informática**. Dissertação. (Programa de Pós-Graduação em Engenharia de Produção). Universidade Federal de Santa Catarina. Florianópolis, 2001

ARMENGOL, Miguel Casas, STOJANOVICH, Lily. Tecnologia y educación a distancia. In: **Educação à distância**, Brasília: INED, v. 3, n. 6, nov., p. 9-13 1994.

ARAÚJO, Eliany Alvarenga de. Informação, sociedade e cidadania: gestão da informação no contexto de organizações não-governamentais (ONGs) brasileiras. In: **Ci. Inf. Brasília**: [s.n], v.28, n.2, maio/ago. 1999

ASSMANN, Hugo. A metamorfose do aprender na sociedade da informação. **Revista da Ciência da Informação**, Brasília, DF, v. 29, n.2, maio/ago., p. 7-15, 2000.

BASSETTI, Eliana B. Ribas. **Estrutura de valores organizacionais e programas de treinamento e desenvolvimento**. Florianópolis, 1998, 168p. Dissertação (Mestrado em Administração). Universidade Federal de Santa Catarina. Florianópolis, 1998.

BARRON, Daniel D. Distance education in North American library and information science education: applications of technology and commitment. **Journal of the American Society for Information Science**, [S.I.], v. 47, n.11, nov., p. 805-810, 1996.

BORGES, Maria Alice Guimarães. A compreensão da sociedade da informação. **Ci. Inf.**, DF, v.29, n.3, set./dez., p.25-32, 2000.

BRASIL. Ministério da Ciência e Tecnologia. **População economicamente ativa**. Disponível em:<[http://www.mct.gov.br/estat/ascavpp/portugues/3\\_Recursos\\_Humanos/notas/nota\\_tab3\\_2\\_1.htm](http://www.mct.gov.br/estat/ascavpp/portugues/3_Recursos_Humanos/notas/nota_tab3_2_1.htm)>. Acesso em: 12 dez. 2002

CALDERON, Fernando; LASERNA, Roberto. Paradojas de la modernidad. **Sociedad y câmbios em Bolívia**. La Paz: Fundacion Milênio, 1994.

CAPRA, Fritjof. **O ponto de mutação**. São Paulo: Cultrix, 1982.

CASTELLS, Manuel. **A sociedade em rede**. São Paulo: Paz e Terra, 1999. v.1

CASTRO, Jucília Vieira de. O Terceiro setor. In: **Capacitação de Dirigentes, Funcionários e Colaboradores de Organizações Não-Lucrativas**. Florianópolis: Univali, 1999. 12 p. [1º Módulo]

COELHO, Simone de Castro Tavares. **Terceiro Setor: um estudo comparado entre Brasil e Estados Unidos**. São Paulo: Editora SENAC São Paulo, 2000.

CONNOLY, Daniel J. **Understanding information technology investment decisionmaking in the context of hotel global distribution systems: a multiple-case study**. 1999. Tesis (Doctor of Philosophy in Hospitality and Tourism Management) Faculty of the Virginia Polytechnic Institute and State University, Blacksburg, Virginia.

CONSTRUIR A SOCIEDADE EUROPÉIA DA INFORMAÇÃO PARA TODOS. **Relatório final do grupo de peritos de alto nível**. abr., 1997. [disponível em vários idiomas na Internet]

DAVIS Ben H. Teacher of the future. **Journal of the american society for information science**, [S.I.], v. 47, n.11, nov., p. 848-853, 1996.

DAVENPORT, David. **Ecologia da informação**. São Paulo: Campus, 1998

DRUCKER, Peter F. **Desafios gerenciais para o século XXI**. São Paulo: Pioneira, 1999

FERREIRA, Carminda Nogueira de Castro. Ensino a distância: um recurso para a atualização de bibliotecários em serviço. In: **ASSEMBLÉIA DAS COMISSÕES PERMANENTES DA FEBAB**, 4, 1978, São Paulo. Anais... São Paulo:[s.n], 1978. p.15-30.

FISHER, James C.; COLE, Kathleen M. **Leadership and management of volunteer programs: a guide for volunteer administrators**, San Francisco: Jossey-Bass, 1993.

GATES, Bill; MYHRVOLD, Nathan; RINARSON, Peter. **A estrada do futuro**. São Paulo: Cia das Letras, 1995.

GIL, Antonio Carlos. **Métodos e técnicas de pesquisa social**. 5. ed. São Paulo: Atlas, 1999. 206 p

GOLDENBERG, Mirian. **A arte de pesquisar: como fazer pesquisa qualitativa em ciências sociais**. 5.ed. Rio de Janeiro: Record, 2001. 107p

GONÇALVES, José Ernesto Lima; GOMES, Cecília de Almeida. A tecnologia e a realização do trabalho. **Revista de administração de empresas**. São Paulo, n. 33, jan./fev., p. 106-121, 1993

GODOY, A. S. Introdução à pesquisa qualitativa e suas possibilidades. **Revista de Administração de Empresas**, Rio de Janeiro, v. 35, n. 2, p. 57-63, abr./maio. 1995.

HAMEL, G.**Liderando a revolução**. 2.ed. Rio de Janeiro: Campus, 2000.

HOBSBAWN, Eric. **Era dos extremos: o breve século XX: 1914-1991**, São Paulo: Cia das Letras, 1996, p.22.

KANANN, João Carlos. **Informática global: tudo o que você precisa saber sobre informática**. São Paulo: Pioneira, 1998.

KARSCH, Ursula M. Simon. **O serviço social na era dos serviços**. 2. ed. São Paulo: Cortez, 1989. 183p

KELLY, Kevin. A nova liderança, **HSM management**. São Paulo, mar./abr., 2000.

KUHN, Thomas S. **A estrutura das revoluções científicas**, São Paulo: Perspectiva, 1975, p.263.

LE COADIC, Yves-François. **A ciência da informação**, Brasília: Lemos, 1996, p.110.

LÉVY, Pierre. **O que é virtual?** São Paulo: Editora 34, 1996. 157 p.

LÉVY, Pierre. **O que é o Virtual?** 4.ed. São Paulo: Editora 34, 2001. 160p

LANDES, David S. **A riqueza e a pobreza das nações**: por que algumas são tão ricas e outras tão pobres. 4. ed. Rio de Janeiro: Campus, 1999. 760p

MASUDA, Yoneji. **A sociedade da informação como sociedade pós-industrial**. Rio de Janeiro: Editora Rio, 1982.

MAYER, Léia. **O desafio das gerências na gestão de pessoas**: um olhar do serviço social. 2000. Monografia (Trabalho de Conclusão de Curso), Curso de Serviço Social, Universidade Federal de Santa Catarina, Florianópolis, 2000.

MENEGASSO, Maria Ester. **Processo de implantação de equipes de trabalho**: um estudo de multicasos. Dissertação 2001. 119 f. (Programa de Pós-Graduação em Administração). Universidade Federal de Santa Catarina. Florianópolis, 2001

McMANUS, Thomas Fox. **Delivering instruction on the world wide web**. University of Austin. Disponível em: <http://ccwf.cc.utexas.edu/~mcmanus/wbi.html>. Acesso em 16 out., 2002.

NIGEL, Slack et al. **Administração da produção**. São Paulo: Atlas, 1996.

MIRANDA, Antonio. Sociedade da informação: globalização, identidade cultural e conteúdos. In: **Ci. Inf.** Brasília: [s.n], v.29 n.2 maio/ago. 2000

ORR, Debbie; APPLETON Margareth. New opportunities for remote students. **Journal of library services for distance education**, v.1, n.1, ago., 1997. Disponível em: <http://www.westga.edu/library/jlsde/jlsde1.1.html>. Acesso em 15 out., 2002.

ORLANDI, Eni Pulcinelli. **Linguagem e seu funcionamento**: as formas do discurso. 4. ed. Campinas: Pontes, 1996. 276 p.

PANCERI, Regina. **Terceiro setor**: a identificação das competências essenciais dos gestores de uma organização sem fins lucrativos. Tese. 2001. 266 f. (Programa de Pós-Graduação em Engenharia de Produção). Universidade Federal de Santa Catarina. Florianópolis, 2001.

PERAYA, Daniel. **Distance education and the WWW**. Technologies de Formation et Apprentissage. Faculte de psychologie et des sciences de l'education. Université de Genève. Disponível em: < <http://tecfa.unige.ch/edu-comp/edu-ws94/contrib/peraya.fm.html> >. Acesso em 14 out., 2002.

PEREIRA, Rita de Cássia de Faria. As redes como tecnologias de apoio à gestão do conhecimento. In: **Organização do conhecimento**: infra-estrutura, pessoas e tecnologias. São Paulo: Saraiva, 2002, p.156-171.

PINHO NETO, Júlio A. Sá de; HENRIQUES, Márcio S. Comunicação e movimentos de mobilização social: estratégias de atuação das organizações do terceiro setor na área da comunicação. In: **ANAIS DO XXIV CONGRESSO BRASILEIRO DE CIÊNCIAS DA COMUNICAÇÃO**. Intercom. Campo Grande/MS:Intercom, 2001. (CD-ROM)

PNUD. **Relatório de desenvolvimento humano**. ONU: Ediciones Mundi Prensa, 2001

POPPER, Karl Raymond. **Conhecimento objetivo**: uma abordagem evolucionária. São Paulo: EDUSP, 1975.

PORTAL SOCIAL. **Rede Social**. Disponível em <<http://www.portalsocial.ufsc.br>>. Acesso em 04/05/2003.

PORTUGAL. Ministério da Ciência e Tecnologia. **Livro verde para a sociedade da informação em Portugal**. Lisboa: Missão para a Sociedade da Informação, 1997.

PÓVOA, Marcello. **Anatomia da internet**: investigações estratégicas sobre o universo digital. Rio de Janeiro: Casa da Palavra, 2000. 111p

QUINTANEIRO, Tânia et al. **Um toque de clássicos**: Durkheim, Marx e Wber. Belo Horizonte: Editora da UFMG, 1996

RAMOS, Alberto Guerreiro. **Administração ao contexto brasileiro**. Rio de Janeiro: FGV, 1984

REGIS, Clarmi. **O texto no espaço virtual**: a leitura em rede. Dissertação. 183 p. (Programa de Pós-Graduação em Literatura Brasileira). Universidade Federal de Santa Catarina. Florianópolis, 2002

RITS. **Mercado de trabalho e gestão no terceiro setor**. Disponível em [http://www.rits.org.br/acervo/acervo\\_pesquisa\\_detalhe.cfm?CA=1633](http://www.rits.org.br/acervo/acervo_pesquisa_detalhe.cfm?CA=1633) Acesso em 05/04/2003

ROBERTS, Judith M. The story of distance education: a practitioner's perspective, **Journal of the american society for information science**, v. 47, n.11, nov., p. 811-816, 1996.

SIMIONATTO, Ivete. A reificação das relações sociais. In: **Serviço Social e Sociedade**, Cortez, abril, 1989, p.105-128

SOUSA, Maria de Fátima Guerra. Educação a distância: caminhos e perspectivas na construção da cidadania, **Educação a distância**, Brasília, DF., v. 3, n. 6, nov., p. 19-22, 1994a.

\_\_\_\_\_. Brasília, DF., v. 3, n. 6, nov., p. 46-54, 1994b.

SOUZA, Clarice Muhlethaler de. Reflexões sobre os rumos da biblioteconomia. In: **CONGRESSO BRASILEIRO DE BIBLIOTECONOMIA E DOCUMENTAÇÃO**, 18, 1997, São Luís. Anais... São Luiz: Collecta, 1997, p. 300.

STAIR, Ralph M. **Princípios de sistemas de informação**: uma abordagem gerencial. 2.ed. Florida State University: TC, 2000.

TEIXEIRA, M. C. S. **Antropologia, cotidiano, educação**. Rio de Janeiro: Imago, 1993.

TOFFLER, Alvin. **Criando uma nova civilização**: a política da terceira onda. Rio de Janeiro: Record, 1995.

TORRES, Carlos Alberto. A universidade aberta de Brasília. **Educação à distância**, Brasília, DF., v. 3, n. 4/5, dez., p. 33-34, 1993.

UPDEGROVE, Kimberly H. **Teaching on the internet**. Documento submetido como requisito parcial da disciplina N900, University of Pennsylvania, agosto 1995, p.400, Disponível em: < <http://pobox.upenn.edu/~kimu/teaching.html>>. Acesso em 15 out., 2002.

VERGARA, Sylvia Constant. **Projetos e relatórios de pesquisa em administração**. 3. ed. São Paulo: Atlas, 2000. 92 p.

VILCHES, Lorenzo. **Globalização, mídia e cultura contemporânea**. Campo Grande: Letra Livre, 1997

ZUBACHT, . Karine Oara. **PROMENOR, trajetória institucional e os desafios da atualidade**. 1999. Monografia (Trabalho de Conclusão de Curso), Curso de Serviço Social, Universidade Federal de Santa Catarina, Florianópolis, 1999.

WOOD, William H., AGOGINO Alice M. Engineering courseware content and delivery: the NEEDS infrastructure for distance independent education. **Journal of the american society for information science**, v. 47, n.11, nov., p. 862-869, 1996.

WURMANN, Richard Saul. **Information anxiety**. New York: Doubleday, 1989.

YIN, Robert K.. **Estudo de caso: planejamento e métodos**. 2. ed. Porto Alegre: Bookman, 2002. 205 p



## GLOSSÁRIO

**Dados:** são simples observações sobre o estado do mundo: facilmente estruturado, facilmente obtido por máquina, freqüentemente qualificado e facilmente transferível.

**Informação:** são dados dotados de relevância e propósito. Requer unidade de análise, exigindo consenso em relação ao significado, além de exigir necessariamente a mediação humana.

**Conhecimento:** são informações valiosas da mente humana, incluindo reflexão, síntese de contexto, de difícil estruturação, de difícil captura em máquinas, freqüentemente tácito e de difícil transferência.

**Virtual:** a palavra virtual tem sua origem no latim medieval “*virtualis*”, derivado por sua vez de “*virtus*”, força e potência. “Na filosofia escolástica, é virtual o que existe em potencia e não em ato. O virtual não se opõe ao real mas ao atual: virtualidade e atualidade são apenas duas maneiras de ser diferentes” (LEVY, 2001, p.15).

**Internet:** “é uma criação tecnocientífica, decorrente do advento da cibernética; esta, por sua vez, é o resultado da colocação da informática em rede” (REGIS, 2002, p.5).

**Ciberespaço:** “é visto como a amplitude de alcance da cibernética, como o espaço virtual atingido pela internet e tecido pela rede informática, os computadores em rede” (REGIS, 2002, p.5).

**Informática:** “deriva da utilização do computador como uma máquina complexa, capaz de registrar diferentes informações, memorizá-las, transportá-las e, mesmo, modificá-las” (REGIS, 2002, p.5).

**Práticas Informacionais:** ações de recepção, geração e transferência de informação que se desenvolvem em circuitos comunicacionais existentes nas formações sociais.

**Sociedade digital:** “é aquela sociedade que já é dependente e/ou que será, cada vez mais, dependente das tecnologias do teclado do vídeo, dos fios, em simbiose com a informática, as telecomunicações e a mídia” (VIDOSSICH, FURLAN, 1996, p.280).

**Organização de Natureza Confessional:** neste estudo o termo empregado relaciona-se a uma organização cujos mantenedores são provenientes de uma ordem religiosa (católica e protestante).

## APÊNDICE A – QUESTIONÁRIO

### Perfil do entrevistado:

1- Idade: \_\_\_\_\_

2- Sexo: ( )feminino ( )masculino

### 3- Grau de Instrução:

( ) Ensino Fundamental Incompleto

( ) Ensino Fundamental Completo

( ) Ensino Médio Incompleto

( ) Ensino Médio Completo

( ) Superior Incompleto

( ) Superior Completo

( ) Especialização/Mestrado

( )Doutorado

Curso: \_\_\_\_\_

4- Tempo de trabalho na instituição: \_\_\_\_\_

5- Cargo que ocupa na instituição: \_\_\_\_\_

Escolha a definição que melhor o (a) caracteriza no que se refere a:

### 6) O significado de Internet é

Rede Internacional de Computadores

Rede Mundial de Computadores.

É uma criação tecnocientífica, decorrente do advento da cibernética; esta, por sua vez, é o resultado da colocação da informática em rede.

### 7) Quando você acessa a internet você busca:

Dados. Por quê

---



---



---



---

Informação. Por quê

---



---



---



---

Conhecimento. Por quê

---



---



---



---

**8) No seu trabalho na organização ora pesquisada, você utiliza a internet ?**

Sempre

Às vezes

Raramente

**9) Quais são as atividades que você realiza com o auxílio da internet na instituição**

Correspondência/e-mail

Pesquisa sobre temas específicos.

Quais \_\_\_\_\_

Pesquisa a temas aleatórios, conforme necessidade apresentada pela instituição.

Quais \_\_\_\_\_

**10) Quais são as principais necessidades que a instituição necessita e que você busca auxílio na internet?**

---



---



---

---

---

---

---

**11) Quais são os *sites* em que você encontra suas necessidades?**

---

---

---

---

**12) Você conhece o endereço <http://www.portalsocial.ufsc.br>?**

- Sim, já acessei.
- Sim, mas nunca acessei.
- Não conheço.

Para responder as questões de 13 a 18 é necessário o acesso ao *site*:  
<http://www.portalsocial.ufsc.br>

**13) Qual a sua opinião sobre as informações contidas no Portal Social**

---

---

---

---

---

---

---

**14) Qual das informações contidas no Portal Social, você se identifica? Por quê?**

---

---

---

---

---

---

---

**15) No seu entender, o que é uma informação relevante para o contexto da organização, do conteúdo disponibilizado pelo Portal Social?**

---

---

---

---

---

---

**16) Quais as outras fontes (além da internet) que você utiliza para buscar informação para a organização na qual você trabalha? Por quê?**

---

---

---

---

---

---

---

**17) No contexto das organizações sociais na qual encontra-se a AEBAS/IDES-PROMENOR, liste quais são as maiores dificuldades na busca de informação.**

---

---

---

---

---

---

---

---

**18) Quando você acessa as informações que são necessárias à organização, como você a socializa? Descreva este processo.**

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

**Espaço reservado para comentários e sugestões:** \_\_\_\_\_

Agradeço pela participação.

Léia Mayer