

BRUNO RICARDO COSTA AYRES

Informação, Voluntariado e Redes Digitais

**RIO DE JANEIRO - RJ
Dezembro de 2003**

CONSELHO NACIONAL DE DESENVOLVIMENTO CIENTÍFICO TECNOLÓGICO (CNPq)
INSTITUTO BRASILEIRO DE INFORMAÇÃO EM CIÊNCIA E TECNOLOGIA (IBICT)

UNIVERSIDADE FEDERAL DO RIO DE JANEIRO
ESCOLA DE COMUNICAÇÃO

Informação, Voluntariado e Redes Digitais

Dissertação de Mestrado apresentado ao Programa de Pós-Graduação em Ciência da Informação do Instituto Brasileiro de Informação em Ciência e Tecnologia, convênio IBICT/CNPq – ECO/UFRJ, como requisito para a obtenção do grau de Mestre em Ciência da Informação.

Orientadora: Profª Drª Sarita Albagli

RIO DE JANEIRO - RJ
Dezembro de 2003

CONSELHO NACIONAL DE DESENVOLVIMENTO CIENTÍFICO TECNOLÓGICO (CNPq)
INSTITUTO BRASILEIRO DE INFORMAÇÃO EM CIÊNCIA E TECNOLOGIA (IBICT)

UNIVERSIDADE FEDERAL DO RIO DE JANEIRO
ESCOLA DE COMUNICAÇÃO

Informação, Voluntariado e Redes Digitais

Dissertação submetida ao corpo docente das instituições mencionadas, como parte dos requisitos necessários à obtenção do grau de mestre em Ciência da Informação:

Profª Drª. Sarita Albagli (orientadora)

Profª Drª Maria Nélida Gonzalez Gómez

Profª Drª Sônia Aguiar

Profª Drª Isa Maria Freire (suplente)

RIO DE JANEIRO - RJ
Dezembro de 2003

FICHA CATALOGRÁFICA

AYRES, Bruno R. C..
Informação, Voluntariado e Redes Digitais/
Bruno Ricardo Costa Ayres. Rio de Janeiro:
PPGCI (CNPq/IBICT-UFRJ/ECO), 2003.
xi, 164p.
1. Voluntariado 2. Redes Digitais 3. Redes
Sociais 4. Portal do Voluntário
5. Tese (Mestrado PPGCI (CNPq/IBICT-
UFRJ/ECO)

RESUMO

Este trabalho objetiva compreender qual o papel da informação, suas possibilidades e limites para promoção, ocorrência e apoio a ações voluntárias. Atualmente, há grande mobilização da sociedade para o engajamento em ações voluntárias, porém não existem oportunidades de ação suficientes para atender a esta demanda. É argumentado neste trabalho que a difusão de informações sobre voluntários e suas ações pode contribuir para ampliar caminhos de participação voluntária. O escopo desta pesquisa é a informação que circula pelas redes digitais, como a Internet. São discutidas aqui formas de difusão de informações que aumentem a percepção comum sobre a diversidade de significados e possibilidades da ação voluntária, que toquem o indivíduo em sua subjetividade e ao mesmo tempo que o fortaleçam minimamente para a ação. É visto aqui que há condicionantes para que a informação possa agir como mobilizadora e geradora de interações e sinergias entre voluntários. O campo de pesquisa empírica é o Portal do Voluntário. São estudadas em profundidade suas estratégias de ação para a difusão de informações sobre voluntariado e as interações entre os voluntários que têm acesso a seu conteúdo. Mesmo sabendo do quadro de acentuada exclusão digital no Brasil, o estudo das interações entre voluntários em uma rede como a Internet aponta caminhos para a superação de obstáculos para a participação voluntária.

ABSTRACT

This dissertation aims to understand the role, possibilities and limits of information in promoting and supporting volunteer actions. Today, there is a strong mobilization in society for the engagement in volunteer actions, although there are not enough volunteer opportunities for everyone. It is postulated here that the dissemination of information about volunteers and their actions can contribute to broaden the ways for volunteering. The focus of this research is the information that flows through digital networks, such as the Internet. Arguments are presented here about the various ways in which information can be disseminated to enlarge the perception of society about the diversity of meanings and possibilities of volunteer actions, and that contribute to both reach an individual's subjectivity and empower him/her minimally for volunteer action. Also, it is established that there are some conditions for the information to act as a mobilizer and generator of interactions and synergy among volunteers. The research field is the Portal do Voluntário, a website focused on volunteerism. The Portal's strategy for the dissemination of information about volunteerism and the interactions among the volunteers connected through it are thoroughly explored. Not ignoring the severe digital divide in Brazil, the study of the interactions among volunteers connected through a network such as the Internet, paves the way to overcoming the usual barriers for volunteer participation.

AGRADECIMENTOS

Agradeço

a Deus, a tudo aquilo que escapa à minha compreensão;

à minha amada Inez, que trilhou este caminho comigo;

ao meu pai Alexandre e à minha mãe Uyara, que com grande sensibilidade me guiaram e “dançaram” sempre comigo em minhas idas e vindas dessa longa jornada no mundo estudantil;

aos meus irmãos Júnior e João Paulo que, mesmo de longe, me serviram de apoio e de fonte de conhecimento para a conclusão deste trabalho;

à minha “família” no Rio, meus amigos do coração que agüentaram minha ladainha: “hoje não vou, pois já estou terminando, só falta...”;

aos amigos de Brasília, que estavam longe, pois se estivessem perto, eu talvez não estaria aqui escrevendo essas linhas;))

à querida equipe do Portal do Voluntário, com sua permanente “good vibration”, Liara, Fernando, Angélica, Ana, Chico, Carol, Vilela, Tiana, Bianca, Rodrigo, Longo, Felberg e Raphael que trabalharam diariamente para a construção de um sonho e que me apoiaram imensamente e cordialmente para que eu pudesse concluir este trabalho;

a Miguel, Bia, Patrícia, Tjerk, Thereza e Dra. Ruth, por serem os pais da idéia e por terem acreditado no meu trabalho;

aos amigos Chico Lins, Alexandre Santos e Beatriz Kotlhar, pelo apoio e acolhida em todas as horas e por me fazerem acreditar na amizade que surge na objetividade do dia a dia;

aos amigos Fábio, Liane, Dino, Iuri, Baiano, Vaca, André, Alvarenga, Léo e Maria pelas idéias e conversas fundamentais para (des)organizar as idéias;

às professoras Nazinha, Isa e Nélida pelas valiosas orientações nas várias fases deste trabalho;

à Comunitas e toda a sua maravilhosa equipe, casa que me acolheu sempre que precisei;

à minha orientadora Sarita, pela sua assertividade e grande dedicação ao me guiar por este caminho;

ao doutor Knust, por me ampliar a visão.

*À minha Inez, que construiu os caminhos não
racionais deste trabalho e constrói os de minha vida.*

“O homem pensa e Deus ri”
(Ditado lídiche)

SUMÁRIO

CAPÍTULO 1	INTRODUÇÃO	1
CAPÍTULO 2	VOLUNTARIADO E INFORMAÇÃO	8
2.1	Conceito de voluntariado	10
2.1.1	Informação e voluntariado no Brasil.....	13
2.2	Espectros da Informação e da Ação Voluntária.....	15
2.2.1	A correlação dos espectros.....	21
2.3	Criação de conhecimento e ação voluntária.....	28
2.3.1	Conversão de Conhecimentos e a geração de interações entre voluntários	38
CAPÍTULO 3	VOLUNTARIADO, COOPERAÇÃO E REDES	43
3.1	Redes, interação e cooperação	44
3.2	Redes digitais: a estrutura da Internet e o conceito de portal.....	53
CAPÍTULO 4	UMA APLICAÇÃO DE INTERNET PARA O VOLUNTARIADO.....	60
4.1	O Portal do Voluntário.....	62
4.2	Perfis de voluntários no Brasil: dentro e fora da Internet.....	64
4.3	As estratégias e experimentações do Portal do Voluntário	67
4.4	Informação como mobilizadora de indivíduos e geradora de interações.....	78
4.4.1	Condicionantes para análise.....	79
a.	ACESSO A INFORMAÇÕES, CONHECIMENTOS E À INTERNET	80
b.	PRECONCEITOS, ESTIGMAS E DESIGUALDADES ENTRE PARTICIPANTES	81
c.	TRABALHO EM REDE	86
CAPÍTULO 5	CONSIDERAÇÕES FINAIS	93
REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS	103
ANEXOS.....	110
ANEXO I	– Instrumentos de coleta de dados utilizados	
ANEXO II	– Declarações dos entrevistados (Condicionantes)	
ANEXO III	– Dados processados de pesquisa com Internautas (2001)	

CAPÍTULO 1 INTRODUÇÃO

Voluntariado pressupõe ação. A ação voluntária¹ possui três componentes que a definem: a espontaneidade; a não-retribuição material; e a finalidade humanitária do ato. É uma prática humana primordial, sendo talvez tão antiga na sociedade quanto as próprias interações humanas imanentes a esta.

Não diferentemente, no Brasil as ações de ajuda e cooperação estão presentes. O voluntariado, em sua primeira representação institucional, data de 1543, com a fundação da Santa Casa de Misericórdia, na Vila de Santos.

São várias as motivações que levam uma pessoa a se engajar em uma ação voluntária. Imaginemos dois pólos não contraditórios ou excludentes: de um lado temos a motivação pessoal, que seria uma resposta a uma inquietação interior e/ou religiosa; e de outro, a motivação social, que reflete a tomada de consciência dos problemas e suas causas ou a luta por um ideal ou causa social.²

Se pensarmos nas práticas tradicionais de voluntariado, como a reciprocidade entre vizinhos ou a ajuda na quermesse da igreja, estamos falando de um predomínio de motivações pessoais; por outro lado, se falamos do ativista de meio ambiente que tenta bloquear um envio ilegal de madeira para fora do país ou de um cidadão que doa algumas horas de sua semana a uma instituição de apoio a crianças carentes, estamos no terreno das motivações sociais, principalmente. Atualmente, verifica-se a tendência à valorização social desta forma de ação voluntária estruturada e à desvalorização daquela mais tradicional e espontânea.

¹ Pode-se fazer distinção entre ação voluntária, como ação isolada, pontual e o voluntariado como o movimento como um todo (causa), porém, os termos voluntariado e ações voluntárias para este trabalho serão intercambiáveis, ambos poderão se referir ao movimento como um todo, desde a ação pessoal até o conjunto de ações ligadas à causa.

² OLIVEIRA; CORULLÓN, 1997:7

É preciso frisar que não é necessário que haja hierarquias ou julgamentos de valor ao lidar com a causa do voluntariado. Uma ação politicamente engajada não é mais importante do que uma ação de caridade – cada um age como pode e como lhe convém. Ainda, esta distinção entre duas motivações não é categórica; como um matiz, pode haver nuances de indignação política em uma ação aparentemente caritativa e vice-versa. Hoje, para fortalecer o voluntariado no Brasil, um dos grandes desafios é estabelecer pontes entre estes dois mundos.

Pelo lado das práticas tradicionais e de caridade temos um vasto mundo abaixo da linha d'água – da visibilidade da opinião pública – que envolve milhões de brasileiros, nos mais variados contextos. Pelo outro lado, das iniciativas organizadas, do ativismo e das ONGs temos limitações e um grande estreitamento para o envolvimento do cidadão comum com desejo de participação.

Em pesquisa realizada por Leilah LANDIM (2000), nada menos que 60,5% dos adultos brasileiros estariam dispostos a “*trabalhar como voluntário se soubesse onde poderia ajudar*.”³ Este percentual corresponde a um contingente de 53 milhões de pessoas, aproximadamente.⁴ Mas se colocarmos este dado ao lado do número de instituições sociais formalmente registradas no Brasil – algo em torno de 200 mil⁵ – temos um gargalo. Mesmo sabendo da limitação que simples números trazem à análise de um ambiente social complexo como este, não podemos ignorar a discrepância entre estes dois dados (53 milhões de potenciais voluntários / 200 mil ONGs) e verificar que há aqui um grande estrangulamento: em uma conta simples, percebe-se que a perspectiva organizacional não é suficiente para o desenvolvimento do voluntariado no

³ LANDIM; SCALON, 2000:68

⁴ “(...) foi utilizada uma amostra estratificada e representativa da população brasileira com 18 anos ou mais, que vivem em cidades de mais de 10.000 habitantes, contando com um total de 1.200 entrevistas em domicílios.” LANDIM; SCALON, op. cit., p. 22.

⁵ “Exemplos de organizações do terceiro setor são as organizações não governamentais (ongs) ou organizações da sociedade civil (OSCS), as associações, as fundações e muitas outras que compõem um universo de mais de 200 mil entidades formalmente registradas como sem fins de lucro no Brasil.” RITS - Rede de Informações para o Terceiro Setor (www.rits.org.br).

Brasil e é preciso apresentar outras visões e ampliar conceitos, limites e alternativas para que esse potencial se desenvolva.

Este dado evidencia também um outro aspecto da questão: a importância da informação para mobilizar a predisposição da sociedade brasileira para o voluntariado. A informação pode ser usada como uma forma de mobilizar indivíduos para a ação, tanto para inspirá-los como para instrumentalizá-los e fortalecê-los para agir voluntariamente.⁶

Ante à percepção estratégica da importância da informação como instrumento de difusão mais ampla do voluntariado na sociedade brasileira, foi lançado, em dezembro de 2000, o Portal do Voluntário – uma iniciativa do Programa Voluntários da Comunidade Solidária.⁷ O Portal do Voluntário é um empreendimento de Internet que tem como propósitos: abrir caminhos para a ação voluntária; disponibilizar um ambiente de colaboração e discussões sobre voluntariado; e ser um ponto de referência e difusão de informação para o voluntariado.

Colocado este pano de fundo, os conhecimentos que representam a espinha dorsal deste estudo são ligados à questão da informação que é difundida sobre o voluntariado no Brasil, bem como às informações que fluem por redes de interação entre voluntários.

As questões chave que nortearam o desenvolvimento desta pesquisa podem ser organizadas da seguinte forma:

- A informação pode fortalecer e mobilizar os indivíduos para a ação voluntária? Até que ponto? Que fatores são determinantes para isso?
- A informação pode agir como geradora de interações e sinergias entre

⁶ O termo “fortalecer” para este trabalho tem uma acepção específica e será utilizado no mesmo sentido do termo “*empower*”, na língua inglesa, que expressa o provimento [a uma pessoa] de meios, oportunidade ou autoridade para se fazer algo. Este sentido do termo pode ser verificada no Dicionário HOAUISS, 2001, nas acepções 3, 4 e 6 do verbete “fortalecer”.

⁷ O Programa Voluntários foi lançado em 1997, pelo Conselho da Comunidade Solidária, com o objetivo de promover a cultura do voluntariado no Brasil.

os diversos tipos possíveis de ação voluntária? Até que ponto? Que fatores são determinantes para isso?

- A informação pode contribuir para ampliar a percepção e o entendimento da sociedade sobre a diversidade de significados e possibilidades da ação voluntária? Em que medida?
- Que tipos de informação e que formas de organizá-las e torná-las disponíveis devem ser utilizados com essas finalidades?
- Qual o papel das redes eletrônicas, nesses casos?

O objetivo principal da pesquisa é portanto compreender qual o papel da informação, suas possibilidades e limites para promoção, ocorrência e apoio a ações voluntárias.

Este objetivo principal se desdobra em três objetivos específicos:

1. Discutir o papel da informação no sentido de sensibilizar, mobilizar e fortalecer os indivíduos para ação, especificamente a ação voluntária.
2. Analisar como a informação pode contribuir para gerar interações e sinergias entre a grande diversidade de ações voluntárias.
3. Explorar o papel das redes digitais neste contexto, analisando especificamente a experiência do Portal do Voluntário.

Para explorar, do ponto de vista teórico-conceitual, as relações entre voluntariado, informação, conhecimento e redes digitais, recorro a alguns autores no campo da Ciência da Informação e áreas correlatas. Vários temas são abordados, sem necessariamente aprofundar-me em todos eles, mas apenas naqueles aspectos mais relevantes para elucidar as questões propostas pela pesquisa.

O campo de pesquisa empírica é o Portal do Voluntário.⁸ É analisada a

⁸ Minha atuação no Portal do Voluntário se deu desde sua concepção e atualmente desempenho neste a função de coordenador geral. Sei que, ao mesmo tempo em que o alto envolvimento que tenho com esse projeto pode eventualmente trazer pontos cegos à minha análise, a experiência na coordenação do Portal do Voluntário e a familiaridade com o tema, podem me dar maior profundidade na exploração deste campo de pesquisa. (Nota do autor.)

experiência de aplicação da Internet para apoio a ações voluntárias que tem sido empreendida pelo Portal do Voluntário, nos últimos 34 meses. A análise da trajetória do Portal do Voluntário e dos dados colhidos, produzidos e disponibilizados por este busca responder a questões como:

1. Como a informação produzida, colhida e transmitida pelo Portal do Voluntário afeta a sua própria estrutura enquanto site de Internet?
2. Quais as estratégias do Portal do Voluntário para sensibilizar, mobilizar e fortalecer o indivíduo para a ação voluntária? Quais delas funcionam melhor? Quais delas não funcionam?
3. Como o Portal do Voluntário gera interações e sinergias entre voluntários e suas ações diversificadas e como este pode apoiar processos de criação de conhecimento e inovações para a ação voluntária?
4. Qual o papel do Portal do Voluntário (e da informação que este disponibiliza) em ampliar a percepção da sociedade em relação ao que seja uma ação voluntária?

O trabalho empírico envolveu, além de análise de conteúdo do Portal do Voluntário e do registro das interações dos internautas através do site, análises realizadas a partir de dados coletados em pesquisas qualitativas e quantitativas realizadas, desde dezembro de 2000, sobre o Portal e seus usuários. Estes dados de pesquisa existem devido a uma diretriz estratégica que foi adotada desde o início do Portal do Voluntário que consiste em que as decisões críticas para o futuro do projeto sejam sempre tomadas baseadas em informações coletadas junto a internautas e atores estratégicos da causa voluntária. Os trabalhos de planejamento, desenho da amostra, elaboração de questionários e roteiros de entrevista, pesquisas de campo, tabulação de dados e análise de dados foram executados por mim pessoalmente. Além da análise dos dados das pesquisas acima, também são realizadas análises de conteúdo nos canais de interatividade dos usuários com o Portal.

A dissertação está estruturada nos seguintes capítulos, além deste primeiro

capítulo de Introdução. No segundo capítulo, apresento os resultados de uma exploração conceitual sobre as relações entre o conceito de voluntariado, informação / conhecimento e ação voluntária. Para tanto, recorro, primeiramente, ao Espectro da Informação tal como proposto por Nicholas J. Belkin e Stephen E. Robertson (1976), propondo uma analogia e uma correlação com a proposta de um espectro da ação voluntária. Ainda neste capítulo, parto da abordagem sobre criação do conhecimento de Ikujiro Nonaka e Hirotaka Takeuchi (1997) para estudar as interações que ocorrem entre ações voluntária diferenciadas, estejam estas organizadas em estruturas institucionais formais, em grupos ou mesmo individualmente.

No terceiro capítulo é explorado amplamente o conceito de rede, suas relações com a cooperação e o intercâmbio de experiências, informações e conhecimentos para e na ação voluntária. Ações voluntárias ocorrem em ambientes comunitários onde a intervenção de um voluntário em uma ação específica pode impactar a malha de problemas e soluções da comunidade como um todo. O padrão de rede é presente e importante na compreensão da dinâmica do voluntariado. Temas como complexidade e interdependência, freqüentemente abordados em estudos sobre redes, estão também presentes nas interações entre voluntários e suas ações.⁹

Ainda neste capítulo, são discutidas as características e o papel das redes digitais, particularmente da Internet, e suas possibilidades do ponto de vista da mobilização do voluntariado. Chama-se a atenção para o fato de que um dos limites mais claros para a utilização da Internet como meio difusor de informações para voluntários é a exclusão digital na sociedade brasileira. Outro fator limitante é a própria estrutura da rede, que hoje tem padrões de centralização que a deixam vulnerável e tornam seus nós desiguais em relação a conectividade, acesso e utilização de recursos disponíveis nesta.

No quarto capítulo, exploro em profundidade a experiência do Portal do

Voluntário, como material empírico para discutir o papel da informação, particularmente a informação difundida pela Internet, como instrumento para sensibilizar, mobilizar e apoiar voluntários e suas ações. As dinâmicas de interação do Portal do Voluntário foram o principal campo de pesquisa desta dissertação. As aplicações de web desenvolvidas e testadas no âmbito do Portal do Voluntário são aqui estudadas e contextualizadas em relação ao conceito de portal, considerando sua estrutura e características que o definem; e analisando seus limites e possibilidades.

Por fim, no quinto capítulo, retomo as questões principais deste projeto à luz das análises realizadas ao longo do trabalho.

⁹ O mundo, como o conhecemos, está organizado em um padrão de rede em que tudo é relacionado e nada é totalmente isolado a ponto de não interferir no todo. CAPRA, 1996.

CAPÍTULO 2 VOLUNTARIADO E INFORMAÇÃO

Ao analisarmos o histórico recente do voluntariado brasileiro, percebemos que a informação, em seus vários aspectos, é uma questão central.

Neste segundo capítulo, são tratadas questões atuais sobre o voluntariado brasileiro e sobre a influência das diferentes percepções e eventuais confusões conceituais sobre o tema. Vemos que a maneira pela qual fontes formais – sejam instituições sociais, governo ou imprensa – transmitem informações sobre suas percepções do que é e onde ocorre uma ação voluntária pode influir no modo como a causa do voluntariado vem sendo percebida e promovida no país.

As questões deste capítulo remetem a discussões no campo da Ciência da Informação. A noção de informação como aquilo que é capaz de transformar estruturas exerce grande influência no estudo desta disciplina, principalmente baseada nos estudos de Belkin & Robertson. Estes autores formularam um espectro da informação para explorar vários conceitos de informação e suas estruturas associadas, de modo a deduzir em que medida a informação transforma estruturas cognitivas. Apesar de controversos, estes autores são muito citados por alunos de Ciência da Informação, embora nem sempre seus escritos sejam explorados em profundidade. Neste estudo, o espectro de Belkin & Robertson me interessa menos pela sua exploração sobre transformação de estruturas, mas principalmente por oferecer um esquema para refletir sobre a informação na ação voluntária, em suas variadas manifestações.

O espectro de Belkin & Robertson foi proposto para explorar o conceito de informação nos vários contextos em que esta se insere, desde a formação e cognição do indivíduo, até sua inserção nas estruturas sociais por ele criadas. O espectro funciona como um eixo ontológico para uma melhor compreensão da informação. Em um exercício de exploração conceitual, proponho

igualmente, um eixo ontológico para a ação voluntária que, assim como a informação, tem uma natureza multidisciplinar e multifacetada.

As idéias de Belkin & Robertson que são exploradas neste estudo foram concebidas na década de 70, antes da popularização das redes de informação, como a Internet. Nesta época, esses autores enfatizaram que havia a possibilidade de ampliação do espectro da informação de Belkin & Robertson e o uso do mesmo para enquadrar as questões de transformação de estruturas. Quando falamos em mobilização e disposição da sociedade para a ação voluntária, podem-se imaginar transformações tanto no tecido social, quanto nos indivíduos envolvidos nestas ações –, portanto é pertinente refletir sobre qual a influência e o papel da informação nestes processos de transformação individual e social.

É também importante para este estudo a questão da informação como aquilo que pode gerar interações entre indivíduos. A abordagem de Nonaka e Takeuchi (1997) é estudada aqui para a análise de como a informação e o conhecimento podem gerar interações e sinergias entre a grande diversidade de ações voluntárias que ocorrem no Brasil hoje, desde as mais tradicionais e caritativas até as ações socialmente engajadas. Esta questão se faz importante porque a presença das organizações, com ou sem fins de lucro, na diversidade das ações voluntárias corresponde a apenas uma parcela desta realidade, pois voluntários se organizam de formas diversas para agirem em realidades complexas. É investigado neste trabalho como a informação contribui para estas ações, estejam elas em âmbito individual, grupal (ou comunitário), organizacional ou em redes.

Os autores citados acima oferecem esquemas analíticos que serão úteis para estabelecer relações entre informação e voluntariado. Apesar de serem de épocas e abordagens diferentes, Belkin & Robertson e Nonaka & Takeuchi têm pontos comuns, principalmente quando tratam da informação (ou conhecimento) que surge a partir do indivíduo, que muitas vezes não pode ser

expressada de forma clara e que seu estudo é fundamental para entender a mobilização de indivíduos para a ação e para a criação de novos conhecimentos. As abordagens destes autores são utilizadas para verificar a influência que a informação tem em ações desenvolvidas por voluntários e nas interações entre estes; além de trazer reflexões a respeito do desenvolvimento de ações voluntárias em diferentes níveis de agrupamento e organização.

2.1 Conceito de voluntariado

Segundo um grupo de especialistas convocado pelas Nações Unidas para discutir o assunto, o voluntariado tem diferentes formas e significados em diferentes contextos e é fortemente influenciado pela história, política, religião e cultura de uma região. O que é considerado voluntariado em um país, pode ser visto como trabalho sub remunerado em outro, por exemplo. Apesar de um vasto leque de diferentes entendimentos, é possível identificar algumas características centrais do que seja uma ação voluntária.¹⁰

Para este trabalho, utilizaremos limites amplos para o conceito de voluntariado, baseando-os em três critérios: a espontaneidade; a não-retribuição material; e a finalidade humanitária do ato. A ONU faz interessantes observações a respeito destes três pontos: (i) sobre espontaneidade: apesar da atividade dever ser desempenhada pela própria vontade de quem a realiza, existem algumas “áreas cinzentas”, como por exemplo, programas escolares que requerem atividades voluntárias como parte do currículo escolar; (ii) sobre não retribuição material: a realização da atividade não deve ser motivada por ganhos financeiros, embora reembolsos financeiros e ajudas de custo possam ser considerados; e (iii) a finalidade humanitária do ato: isso pode ser minimamente simplificado para uma atividade em benefício de outra pessoa

¹⁰ ORGANIZAÇÃO DAS NAÇÕES UNIDAS, 1999. p.3

que não o próprio voluntário que realiza a ação, embora é sabido que o voluntariado traz significativos benefícios para o voluntário, igualmente.¹¹

A percepção de voluntário atrelado a uma instituição social é hoje, no contexto brasileiro pelo menos, um dos principais pontos de estrangulamento entre o potencial voluntário e a oportunidade de ação. Esta percepção é corroborada, seja por definições ou critérios que delimitam o conceito de voluntariado ou por imagens / estereótipos que a mídia faz deste tipo de atividade. Vejamos alguns exemplos e suas respectivas fontes:

“O voluntariado:

- *É baseado numa escolha e motivação pessoal, livremente assumida;*
- *É uma forma de estimular a cidadania ativa e o envolvimento comunitário;*
- ***É exercido em grupos, geralmente inseridos em uma organização;***
- *Valoriza o potencial humano, a qualidade de vida e a solidariedade;*
- *Dá respostas aos grandes desafios que se colocam para a construção de um mundo melhor e mais pacífico;*
- ***Contribui para a vitalidade econômica, criando empregos e novas profissões.***” (grifos meus)

IAVE – Declaração Universal do Voluntariado, 1990¹².

*"Voluntário é o ator social e agente de transformação, que **presta serviços não remunerados** em benefício da comunidade. Doando seu tempo e conhecimentos, **realiza um trabalho** gerado pela energia de seu impulso solidário e atende não só às necessidades do próximo, como também aos imperativos de uma causa. O voluntário atende também suas próprias motivações pessoais, sejam elas de caráter religioso, cultural, filosófico ou emocional."* (grifos meus)

FUNDAÇÃO ABRINQ, em uma das primeiras tentativas de se definir o conceito de voluntariado no Brasil, em 1995.

¹¹ ORGANIZAÇÃO DAS NAÇÕES UNIDAS, 1999. p. 4

¹² Convocados pela INTERNATIONAL ASSOCIATION FOR VOLUNTEER EFFORT (IAVE), voluntários de todo o mundo aprovaram, em 1990, a Declaração Universal do Voluntariado. O documento foi inspirado na Declaração Universal dos Direitos Humanos, de 1948, e na Convenção dos Direitos da Criança, de 1989.

*“Considera-se serviço voluntário (...), a atividade não remunerada, **prestada por pessoa física a entidade pública de qualquer natureza ou instituição privada de fins não lucrativos**, que tenha objetivos cívicos, culturais, educacionais, científicos, recreativos ou de assistência social, inclusive, **mutualidade**”.* (grifos meus)

LEI DO SERVIÇO VOLUNTÁRIO, número 9.608, Diário Oficial da União, 18/02/98.

*“(...) Ao chegar, o **candidato** [voluntário] preenche uma ficha na qual descreve suas habilidades, disponibilidade de tempo e **preferências profissionais**. Em seguida, consulta uma lista com centenas de **possíveis ‘empregadores’** e as tarefas que poderiam desempenhar para eles. Cabe ao funcionários da agência fazer a ponte entre as partes interessadas. Ele não ganha nada com isso. Nem ele, nem o candidato, pois quem entra ali está disposto a **trabalhar de graça**, prestando voluntariamente algum serviço à comunidade.”* (grifos meus)

REVISTA VEJA, Caderno SP – número 12. Editora Abril, edição de 22 de março de 2000. p. 10

Imagens e definições como estas não são incomuns. Elas podem levar à percepção de que o voluntariado se dá principalmente em instituições e é necessariamente organizado – o que não corresponde à diversidade e à riqueza das ações voluntárias no Brasil.

Se observamos o perfil do voluntário médio, em Landim e Scalón¹³, vemos que este se assemelha ao do cidadão comum em relação a sexo, idade, renda e escolaridade. Apenas a variável “frequência a cultos religiosos” mostrou-se significativa quanto à propensão à realização de trabalho voluntário.¹⁴ É interessante observar que a difusão do voluntariado em praticamente todas as camadas da população é uma expressão da diversidade e heterogeneidade de suas práticas.

¹³ LANDIM & SCALON, 2000 : 60.

¹⁴ Este fato é totalmente condizente com as raízes do voluntariado no Brasil, que historicamente, teve na igreja a primeira estrutura de apoio à pobreza e aos excluídos da sociedade. Ver: COSTA, 2000.

Mesmo com uma definição apoiada naqueles três pontos (espontaneidade; não-retribuição material; e finalidade humanitária do ato), é possível observar que os limites da ação voluntária são difusos e complexos como as próprias interações sociais que a abrigam. Algumas ações voltadas para o bem comum são facilmente reconhecidas como ações voluntárias (como a figura de uma pessoa que doa algumas horas de sua semana para trabalhos em ações de sua igreja), já outras se situam em terrenos fronteiriços (como a pessoa que participa de um grupo de auto-ajuda, por exemplo o Alcoólicos Anônimos; ou outra que se empenha em promover o combate à dengue em sua própria casa ou família). Considerar estes dois últimos exemplos como expressões de ação voluntária costuma gerar fervorosas discussões entre pessoas ligadas à promoção da causa em nosso país.

Se, por um lado, observamos ações espontâneas e informais de cooperação baseadas em valores como solidariedade e reciprocidade, por outro (e não menos importante), temos a ação mais engajada e organizada, que propõe ações estruturais e transformadoras. Apesar de diferenciados em sua natureza (práticas tradicionais *versus* voluntariado estruturado / organizado), ambos os casos são exemplos de modelos de participação democrática e solidária; e ambos têm sido reconhecidos como tais, nos últimos anos. Ainda, neste conjunto, estão embutidos alguns valores que merecem ser ressaltados: voluntariado é um ato cordial e uma virtude cívica; toda pessoa tem capacidades, talentos e dons que podem ser compartilhados; e a ação cidadã para o bem comum está na base de uma sociedade mais participativa e responsável.¹⁵

2.1.1 Informação e voluntariado no Brasil

Na história recente do voluntariado brasileiro é possível verificar que a informação tem um papel central para a maneira como a população percebe este movimento e se mobiliza em relação ao mesmo.

¹⁵ Portal do Voluntário / Programa Voluntários , 2002. www.portaldovoluntario.org.br

Em 1996, o Programa Voluntários promoveu um amplo processo de consulta com a participação de centenas de organizações da sociedade civil, movimentos sociais, clubes de serviços, entidades filantrópicas, empresas, universidades, associações comunitárias e prefeituras. Estes seminários exploratórios serviram para o reconhecimento da situação do voluntariado no Brasil, que à época era marcado pelos seguintes problemas:

- “desgaste do conceito de voluntariado na opinião pública, em função de sua assimilação a ações de cunho assistencial, executadas de modo improvisado e desvinculadas dos processos de construção da cidadania e de fortalecimento da sociedade civil;
- ausência de infra-estruturas de apoio e de instituições especificamente dedicadas à promoção e ao fortalecimento do voluntariado tanto em âmbito nacional quanto local;
- **isolamento, falta de diálogo** e de hábito de trabalho em parceria entre instituições promotoras do voluntariado, com a conseqüente perda de eficiência, escala e continuidade nos programas de ação voluntária;
- **escassez** e inadequação das instâncias de formação e capacitação em trabalho voluntário bem como das oportunidade **de intercâmbio de experiências**;
- **ausência** de um trabalho sistemático **de produção e difusão de conhecimentos e informações** sobre estratégias e metodologias de trabalho voluntário, suscetível de melhorar a qualidade do planejamento e gerenciamento de programas de voluntariado;
- desinteresse tanto do setor privado empresarial quanto da área governamental pela temática do voluntariado enquanto fator de desenvolvimento e inclusão social.”¹⁶

Neste diagnóstico realizado em 1996 sobre a situação do voluntariado no Brasil, vemos que diferentes aspectos da informação aparecem de forma explícita, principalmente os relacionados à falta de comunicação e de troca de experiências entre aqueles que promovem o voluntariado, bem como à ausência de conhecimentos formais e de difusão de informações sobre a causa (ver grifos). Mesmo nos outros itens do mesmo diagnóstico, percebe-se que a informação é igualmente central para questões como a interlocução com opinião pública e setores específicos da sociedade e a construção de infra-estruturas de apoio, baseadas principalmente na difusão de informações sobre o tema.

Atualmente (2003), vemos uma realidade diferente no cenário do voluntariado no Brasil, sendo possível observar os seguintes avanços nesta causa, nos últimos anos:

- *a valorização do voluntariado pela sociedade brasileira como expressão de uma cidadania participativa e responsável, capaz de assumir responsabilidades por si ao invés de esperar tudo do Estado;*
- *o crescente envolvimento de grupos vulneráveis da população como sujeitos – e não só beneficiários – de ações voluntárias;*
- *a inclusão do voluntariado empresarial como componente indispensável das estratégias de responsabilidade social corporativa;*
- *a elaboração, sistematização e divulgação de uma metodologia autenticamente brasileira de voluntariado e seu repasse a outros países;*
- *a realização pelos mais importantes meios de comunicação do país de campanhas inovadoras de informação e promoção do voluntariado.*¹⁷

Esses avanços não teriam sido possíveis sem a interação e troca de informações e conhecimentos entre diversos atores. Novos atores e lideranças, trabalhos e recursos, programas e organizações dedicados à causa do voluntariado surgem a cada dia. Neste contexto, a informação tem um papel indispensável: a informação está na essência da interação entre estas pessoas e organizações e é o fluido vital das redes que existem entre elas. O papel das redes para a promoção de interações e parcerias será tratado no Capítulo 03 deste trabalho.

2.2 Espectros da Informação e da Ação Voluntária

Como já dito, a noção de informação é central para a percepção e a promoção do voluntariado. Neste item, a relação entre voluntariado e informação será discutida à luz do espectro da informação de Belkin & Robertson.

No campo da Ciência da Informação, Belkin & Robertson¹⁸ identificaram um

¹⁶ OLIVEIRA, 2003.

¹⁷ Oliveira, op. cit.

¹⁸ BELKIN; ROBERTSON, op. cit.

elemento comum a várias definições de informação – a de estruturas sendo mudadas – propondo a seguinte conceituação: “*informação é o que é capaz de transformar estruturas*”.¹⁹

Esta tentativa de propor uma definição abrangente para o conceito de informação naturalmente traz limitações. De início, os autores fazem referência a estruturas do mundo real (ou ambiente) e a reflexos destas estruturas em imagens individuais ou sociais. Portanto, isso pode abranger também a concepção mental que temos de nosso ambiente e de nossa inserção no mesmo. Estruturas da imagem podem ou não ser reflexos de estruturas no mundo real. Segundo os autores, a noção de estrutura como categoria apresenta uma aplicabilidade universal: de certo modo, tudo tem estrutura.

Como essa é uma definição demasiado ampla do termo, Belkin & Robertson²⁰ deixam de se referir a estrutura em seu sentido geral, centrando-se à idéia de estruturas da mente – a partir daí, trabalharam apenas o espectro cognitivo da informação.

Como já dito, natureza da informação é multifacetada e multidisciplinar. Para Belkin & Robertson, “*os vários caminhos nos quais o termo informação tem sido usado podem ser mais bem definidos nos contextos nos quais eles ocorrem*”.²¹ Estes autores categorizaram os contextos onde a informação ocorre em um espectro cuja continuidade representa conceitos cada vez mais sofisticados e complexos de informação.

A seguir, apresenta-se uma visão esquemática do espectro de Belkin & Robertson, que é baseado nos vários conceitos de informação e suas

¹⁹ BELKIN; ROBERTSON, op. cit. p. 198. Todas as citações de Belkin & Robertson neste trabalho foram traduzidas por mim, a partir do artigo original em inglês. Um aviso a quem se interessar por este artigo: a tradução disponível em português não apresenta rigor suficiente para ser estudada sem o apoio do original.

²⁰ BELKIN; ROBERTSON, op. cit.

²¹ BELKIN; ROBERTSON, op. cit. p 198

estruturas associadas. Vale lembrar que estrutura para aqueles autores é tratada especificamente como a estrutura de imagem que um organismo tem de si e do mundo (cognição); e que informação, em seu sentido mais amplo, é o que muda ou transforma estas estruturas cognitivas.²²

Tabela 1: O Espectro da Informação de Belkin & Robertson

(Tabela elaborada a partir do artigo original.)²³

(Os títulos na primeira linha foram dados por mim, para melhor compreensão.)

SUBGRUPO	CAMADA	MANIFESTAÇÃO
Infra-cognitivo	Hereditariedade	Informação genética impõe estrutura ao caos.
	Incerteza	A recepção da mensagem modifica a estrutura de forma que o conteúdo da mensagem é definido como uma extensão desta alteração.
	Percepção	Diferentes organismos sensoriais encontrarão diferentes estruturas em dados exatamente iguais.
Cognitivo individual	Formação de conceitos em âmbito individual	As imagens percebidas do meio ambiente ou a visão conceitual do mesmo são transformadas por outras imagens ou por mensagens recebidas de outro ser humano. Essas mensagens são estruturas semióticas (textos).
	Comunicação inter-humana	Estruturas semióticas são elaboradas por quem envia mensagens com o intuito de transformar a imagem de quem recebe a informação.
Cognitivo Social	Estruturas conceituais sociais	Estruturas de conhecimento, tácitos ou explícitos, ²⁴ compartilhadas por membros de um grupo social. Há mudança intencional de estruturas (assim como no item anterior).
Meta-cognitivo	Conhecimento formalizado	Qualquer teoria formal ou modelo. Embora possa alterar estruturas, a comunicação é limitada e em apenas uma direção.

Belkin & Robertson postulam que a Ciência da Informação é uma disciplina orientada para um propósito (*purpose-oriented*), qual seja, o de “*facilitar a*

²² Pensando apenas em estruturas cognitivas, como sugerem Belkin & Robertson, estas transformações poderiam gerar conhecimento.

²³ BELKIN; ROBERTSON, op. cit. 198.

²⁴ Os autores não utilizam diretamente o termo explícito. Fazem referência a conhecimento tácito “*tacit knowledge*”, em oposição a livro texto, que segundo os mesmos é como uma estrutura semiótica definida.

comunicação de informações entre seres humanos".²⁵ Portanto, na escala estrutural do espectro (Tabela 1), a informação de interesse para a Ciência da Informação começaria com o advento das estruturas semióticas (em "*formação de conceitos em âmbito individual*" e "*comunicação inter-humana*") e continuaria até "*estruturas conceituais sociais*" e "*conhecimento formalizado*". Segundo os autores, o interesse da Ciência da Informação pelos componentes do espectro Cognitivo individual, Cognitivo Social, e Meta-cognitivo é devido a uma característica comum a estes: "*a estruturação deliberada da mensagem pelo emissor com o propósito de afetar a estrutura de imagem do receptor*". *Isso implica que o emissor tem conhecimento da estrutura do receptor.*"²⁶

Belkin & Robertson consideraram o espectro Infra-Cognitivo (hereditariedade, incerteza e percepção) fora do interesse da Ciência da Informação; me permito discordar destes autores neste ponto. Creio que, se limitarmos o interesse desta disciplina a aspectos cognitivos ou semióticos, estarão sendo deixadas à margem outras – e não menos importantes – manifestações da informação, cujo estudo pode ser relevante para uma compreensão mais completa de seu papel na sociedade.

Em artigo publicado em 1976,²⁷ Belkin & Robertson mencionam que, naquele momento, a atenção da Ciência da Informação era restrita apenas à pesquisa acadêmica e talvez a questões envolvendo informações gerenciais. Embora os mesmos afirmem que esta restrita atenção não influenciasse o propósito básico da Ciência da Informação,²⁸ foi neste contexto que o espectro de Belkin & Robertson foi desenvolvido. De qualquer forma, estes autores consideravam que esta restrição não deveria permanecer para sempre e que a continuidade do espectro desenvolvido por eles representaria conceitos mais complexos de

²⁵ BELKIN; ROBERTSON, op. cit. p. 200

²⁶ BELKIN; ROBERTSON, op. cit.

²⁷ BELKIN; ROBERTSON, op. cit.

²⁸ Segundo os autores, este propósito seria: "*facilitar a comunicação de informações entre seres humanos*". BELKIN; ROBERTSON, op.cit.

informação.²⁹

Não por acaso, estes autores utilizaram a palavra espectro: como nas teorias da telecomunicação, onde aumentando-se o espectro de frequências do canal há a possibilidade de envio simultâneo de maior quantidade de sinais,³⁰ aqui – com o alargamento do espectro de Belkin & Robertson – temos a possibilidade de abranger conceitos mais amplos de informação.

O espectro de Belkin & Robertson, em seus dois primeiros estágios (Infra-cognitivo e Cognitivo individual), trata de questões do indivíduo e suas estruturas semióticas; e nos dois últimos (Cognitivo social e Meta-cognitivo) mostra conceitos manifestados em estruturas grupais e formais. É possível verificar que existe um conjunto conexo e contínuo que vai desde a formação do indivíduo, até as estruturas sociais formais por ele construídas – é claro, passando pela sua cognição e interações sociais.

Às sete camadas originais do espectro de Belkin & Robertson (ver Tabela 1), proponho a inclusão de uma última parte (na tabela 2, a seguir). Esta foi criada nesse trabalho com o intuito de tatear a manifestação limítrofe do conceito, que se dá pela própria negação do mesmo, onde os limites se tornam visíveis pelo contraste.

Esta parte será chamada de **Silêncio / Pausa**, onde está representado o próprio silêncio, o intervalo entre duas palavras que dá forma, estrutura e sentido a um discurso. O espaço entre o fim de uma informação e o início de outra – a ponte entre as duas; pelo negativo (o nada) as duas informações se definem. Seria a pausa no fluxo de informação, que sela a mensagem enviada.³¹

²⁹ BELKIN; ROBERTSON, op.cit., p.198 e p.200

³⁰ Devo esta explicação a Iuri Kothe.

³¹ A idéia de *silêncio / pausa* para esta última camada foi inspirada em BONDER (1994).

Tabela 2: Ampliação do Espectro da Informação de Belkin & Robertson

NOVA CAMADA INCLUÍDA NO ESPECTRO DA INFORMAÇÃO		
SUBGRUPO	CAMADA	MANIFESTAÇÃO
Manifestação Limítrofe	Silêncio / Pausa	O intervalo entre duas palavras que dá forma, estrutura e sentido a um discurso. O espaço entre o fim de uma informação e o início de outra – a ponte entre as duas. Pausa no fluxo de informação.

Belkin & Robertson usaram seu espectro da informação para deduzir em que medida a informação transforma estruturas. Na pesquisa que fizeram, constataram que a informação provocava mudança de estruturas em seis das sete camadas propostas. Apenas na camada inicial deste espectro, a Hereditariedade, revelava-se que a informação genética não transformava estrutura, mas impunha estrutura ao caos. Analisando que nas demais camadas de seu espectro a transformação de estruturas (cognitivas) estava presente.

Analisando agora a última camada proposta neste estudo – **Silêncio / Pausa**, que expressa a manifestação limítrofe do conceito de informação – é possível verificar que esta camada não necessariamente altera estruturas cognitivas. Neste caso, a camada Silêncio / Pausa manifesta um aspecto estruturante que pode sim, dar forma e até alterar a estrutura da própria informação, mas não se pode afirmar que tenha influência sobre qualquer estrutura cognitiva.

É importante mencionar que a definição de Belkin & Robertson de informação como aquilo que é capaz de transformar estruturas, é muitas vezes citada fora de contexto, simplesmente ignorando que os autores, quando criaram este conceito, se referiam especificamente à transformação de estruturas cognitivas. A informação definida irrestritamente como “aquilo que é capaz de transformar estruturas” traz impressões no mínimo imprecisas sobre as propriedades da informação. Certamente, existem outros fatores sem os quais a informação, por si só, não transformaria estrutura alguma³² –, ou ainda, estruturas que a

³² Vemos em Latour, que a informação, quando em movimento, está conectada a uma vasta rede que envolve processos de trabalho, técnicas, eventos, instituições, relacionamentos

informação não transformaria de nenhuma maneira. Portanto, penso que seja um engano utilizar a definição de Belkin & Robertson de maneira generalizada – afirmo isso já tendo eu mesmo cometido este equívoco, em artigos escritos anteriormente a esta pesquisa.³³

Ainda neste trabalho, as condições para que a informação exerça seu potencial serão abordadas e discutidas a partir de algumas evidências empíricas.

2.2.1 A correlação dos espectros

Em um exercício de livre exploração conceitual, tomo o espectro da informação de Belkin & Robertson como base para discutir os vários níveis em que a informação pode intervir sobre a ação voluntária. Assim como estes autores categorizaram os contextos onde a informação ocorre, aqui apresento uma tentativa de categorizar a ação voluntária (que também é multifacetada e multidisciplinar), em um espectro cuja exploração representa diferentes aplicações e contextos desta ação. Discuto em seguida as interfaces entre os dois espectros (da informação e da ação voluntária).

Da mesma forma que o espectro da informação, o espectro proposto aqui para a ação voluntária é dividido em camadas e expressa um conjunto conexo e contínuo que vai desde a formação do indivíduo, até as estruturas sociais onde eles se inserem. O uso do termo camada não é casual: como na metáfora da cebola há um processo de descoberta, em que ao retirar uma camada é revelada uma outra camada e assim sucessivamente até a seu cerne, sua

interpessoais, relações de dominação etc. A produção de conhecimento requer um constante trabalho de coleta e tratamento de informações, onde uma fotografia não remete imediatamente a um evento, mas antes a uma chapa sendo manipulada por um especialista trabalhando em uma ambiente protegido e dispendioso; assim, sucessivamente, esta chapa em revelação tem por trás de si processos e pessoas conectados por fios invisíveis, **que desvelam a importância de cada ponto, pessoa, técnica, evento ou instrumento** para o entendimento mais amplo desta rede e das transformações em sua estrutura.

LATOUR, 2000.

³³ AYRES, 2001.

essência.³⁴ Embora a forma de apresentação gráfica usada neste trabalho possa levar a uma compreensão equivocada de que estas camadas estariam dispostas hierarquicamente, isso não reflete a verdade, pois em relação à sua relevância ou importância, não há diferença alguma entre elas.

Vale ressaltar que para explorar a primeira camada do espectro da ação voluntária são trazidos conceitos pouco comuns para os temas abordados nesta pesquisa. Estes temas são ligados às ciências cognitivas e foram inseridos periféricamente, pois não é relevante para este trabalho explorá-los em profundidade.

A divisão por subgrupo permanece, e é preservada alguma semelhança com a natureza das camadas do espectro anterior – o que muda com a aplicação para o novo espectro é a nomenclatura de cada camada e suas manifestações. A seguir, quadros com o espectro da ação voluntária e a representação da sobreposição dos dois espectros citados até aqui (tabelas 3 e 4).

Tabela 3: Espectro da Ação Voluntária (resumido)

ESPECTRO DA AÇÃO VOLUNTÁRIA	
SUBGRUPO	CAMADA
Manifestação Natural (ou Individual)	Natural Emocional Racional
Manifestação Social	Social Formal / Institucional
Manifestação Limítrofe	Entrega / Pausa

Vamos agora à descrição da manifestação em cada uma das camadas do Espectro da Ação Voluntária:

- **Natural:** Memória genética *imprint*.³⁵ O altruísmo recíproco,³⁶ que, para os psicólogos evolucionistas, faz parte do aparato projetado pela seleção natural.

³⁴ “Se conseguíssemos eliminar essas ficções como camadas de uma cebola, restaria o mesmo que na cebola: nada. Não há centro. O raciocínio leva a abismo que provoca vertigem.” BERNARDO, 2002.

³⁵ “No nível mais elementar, o indivíduo é concebido como uma entidade biológica; um código genético universal assegura seu desenvolvimento corporal. O indivíduo também carrega uma memória *imprint* que, dentre outras [funções], acomoda as necessidades mentais e espirituais contra as forças externas que o confrontam ou ameaçam sua sobrevivência. (...) De fato, a memória *imprint* age muito como um floppy disk vazio. O processo de nascimento o formata de

Nesta camada podemos incluir também o que Freud chamava de instinto gregário (ou social).³⁷

- **Emocional:** Ação voluntária movida basicamente por solidariedade, compaixão e altruísmo. Ligada a raízes tradicionais de filantropia religiosa: este tipo de motivação remonta a raízes medievais e, ainda hoje, os valores religiosos são a principal motivação para a ação voluntária no Brasil.³⁸ Nesta camada encaixa-se também a doação de dinheiro ou bens – neste caso observa-se uma diferença de nível, onde quem tem ajuda a quem necessita.
- **Racional:** Ações de ajuda mútua, reciprocidade, mutualidade, funcionalidade. Cooperação mútua como estratégia de sobrevivência de comunidades de baixa renda, principalmente em grandes centros urbanos brasileiros; e ainda, por exemplo, participação em grupos de auto-ajuda, como os Alcoólicos Anônimos. Nesta camada observa-se uma relação de funcionalidade e igualdade.³⁹
- **Social:** Ações motivadas pelo engajamento político, pela luta por uma causa: militância; defesa de direitos; atitudes de conscientização e vigilância social; comportamentos ecologicamente corretos; consumo consciente etc. Ação voluntária como construção do espaço democrático.
- **Formal / Institucional:** Ação organizada, que propõe ações estruturais e transformadoras. Ações formais e institucionalizadas preocupadas com legalidade, eficiência e resultados. Este tipo de ação voluntária é hoje muito difundida pela mídia, porém é nesta camada que está representado o estrangulamento que há entre o voluntário e a oportunidade de ação, como dito anteriormente.

acordo com o que dita o código genético, bem como o instinto e a intuição, mecanismos que asseguram continuidade.” BASHIRI, 1998.

³⁶ *“Os psicólogos evolucionistas têm fortes – na minha opinião, irresistíveis – argumentos de que esta perícia inconsciente faz parte da natureza humana, com raízes, em última instância, nos genes; e de que a seleção natural, por meio da evolução do “altruísmo recíproco”, incorporou a nós uma série de impulsos que, por mais acolhedores e piegas que pareçam, têm por objetivo prático e frio, proporcionar um intercâmbio vantajoso.” WRIGHT, 2000. p. 36*

³⁷ A teoria do instinto do comportamento de Freud define três instintos básicos: sexual; de conservação; e social (ou instinto gregário). Este último conduz o homem a agrupar-se com seus semelhantes. Ver: NARANJO, 1994.

³⁸ LANDIM; SACALON, 2000.

• **Entrega / Pausa:** Ato de entrega, pausa na ação.⁴⁰ Nesta camada consideram-se dois tipos de entrega: por desespero: (i) pânico ou cinismo (desesperança); ou (ii) entrega por fé: serenidade em meio ao caos, não exercício do controle. Fim de uma intervenção social (ou individual). Fim de um ciclo / início de outro ciclo. Nesta dimensão encontra-se igualmente a ação do homem-bomba que, seja por desesperança, fé ou convicção política, imprime um ato que silencia a própria vida em nome de uma causa – vale ressaltar que em seu ato final o homem-bomba abre um novo ciclo de trocas de informação (esta atitude também poderia estar enquadrada na manifestação social, pela sua conotação política).⁴¹

Tabela 4: Espectro da Ação Voluntária

ESPECTRO DA AÇÃO VOLUNTÁRIA		
SUBGRUPO	CAMADA	MANIFESTAÇÃO
MANIFESTAÇÃO NATURAL	Natural	<ul style="list-style-type: none"> • Memória genética <i>imprint</i>. • Instinto gregário.
	Emocional	<ul style="list-style-type: none"> • Solidariedade, compaixão e altruísmo. • Filantropia religiosa.
	Racional	<ul style="list-style-type: none"> • Ajuda mútua, reciprocidade, mutualidade, funcionalidade. • Cooperação mútua como estratégia de sobrevivência. • Grupos de auto-ajuda.
MANIFESTAÇÃO SOCIAL	Social	<ul style="list-style-type: none"> • Engajamento político, luta por uma causa, militância. • Atitudes de conscientização e vigilância social. • Comportamentos ecologicamente corretos, consumo consciente. • Construção do espaço democrático.
	Formal / Institucional	<ul style="list-style-type: none"> • Ações estruturais, organizadas e transformadoras. • Ações formais e institucionalizadas. • Preocupação com legalidade, eficiência e resultados.
MANIFESTAÇÃO LÍMITROFE	Entrega / Pausa	<ul style="list-style-type: none"> • Pausa na ação. • Fim de um ciclo / início de outro ciclo. • Fim de uma intervenção social (ou individual).

Olhando os quatro tipos de ação voluntária considerados pela ONU,⁴² observamos que o espectro encontra sentido; a ONU considera: (i) filantropia ou serviços a outros; (ii) ajuda mútua ou auto-ajuda; (iii) advocacy ou

³⁹ Sobre normas de reciprocidade, consideremos a observação de um cronista da vida esquimó: “o melhor lugar para [um esquimó] armazenar seus excedentes é no estômago de outra pessoa”. WRIGHT, 2000. p. 337

⁴⁰ “(...) quando a realidade (...) esgarça de maneira irreversível a relação entre corpo e mente, apenas na dimensão da entrega é que pode surgir uma continuidade; Esta entrega pode então ser o desespero ou a fé.” BONDER, 1994. p.18.

⁴¹ FEILER, 2003. p.186

⁴² ORGANIZAÇÃO DAS NAÇÕES UNIDAS, 1999.

participação em campanhas; e (iv) participação ou engajamento cívico.⁴³ Estes quatro tipos correspondem às mesmas atividades das quatro camadas centrais do novo espectro: Emocional; Racional; Social; e Formal / Institucional. As outras duas camadas do novo espectro estão nas duas extremidades e são aqui propostas como formas sutis de representação da ação voluntária: em suas motivações iniciais e terminais / limítrofes.

Tomando o espectro de Belkin & Robertson como referência, procurarei estabelecer relações com o espectro da ação voluntária, colocando-os lado a lado (ver tabela 5, a seguir). O espectro de Belkin & Robertson, em seus dois primeiros estágios (Infra-cognitivo e Cognitivo individual) trata de questões do indivíduo e suas estruturas semióticas, assim como no espectro da ação voluntária, os três primeiros estágios tratam semelhantemente do indivíduo e sua cognição (ver Tabela a seguir). Ainda, as camadas Cognitivo Social e Meta-cognitivo correspondem às camadas Social e Política no novo espectro. Temos então uma sobreposição clara nas questões individuais e sociais e uma transposição no extremo inferior do conjunto que mostra a Manifestação Limítrofe do conceito, como já explicado anteriormente.⁴⁴

Tabela 5: Sobreposição dos dois Espectros

SUBGRUPO	ESPECTRO	
	INFORMAÇÃO	AÇÃO VOLUNTÁRIA
MANIFESTAÇÃO NATURAL	Infra-cognitivo	Natural
	Cognitivo Individual	Emocional
		Racional
MANIFESTAÇÃO SOCIAL	Cognitivo Social	Social
	Meta-cognitivo	Formal / Institucional
MANIFESTAÇÃO LÍMITROFE *	<u>N/A</u>	Entrega / Pausa

* Esta manifestação para o espectro de Belkin & Robertson foi sugerida anteriormente por mim neste trabalho.

⁴³ A publicação da ONU (1999) as apresenta na seguinte ordem: (i) ajuda mútua ou auto-ajuda; (ii) filantropia ou serviços a outros; (iii) participação ou engajamento cívico; e (iv) advocacy ou participação em campanhas. A ordem foi trocada acima para tornar mais clara a correlação de cada uma com as respectivas camadas do espectro.

⁴⁴ Vale lembrar, como já ressaltado, que a ordem de apresentação das camadas não expressa nenhuma hierarquia entre as mesmas.

Vemos que na primeira camada de ambos os espectros (Infra-cognitivo e Natural) temos referências a informações genéticas, que no caso da ação voluntária, estas informações conteriam o instinto gregário do ser humano. Aparentemente, não há trocas de informação nesta camada, apenas a criação de uma nova estrutura informacional (genética).

A segunda camada do espectro da informação (Cognitivo-individual) está alinhada à segunda e terceira camadas do espectro da ação voluntária (Emocional e Racional). Segundo Belkin & Robertson, esta camada se referia à “*formação de conceitos em nível individual*” e “*comunicação inter-humana*”⁴⁵ (ver Tabela 1 à pág. 18) – já as camadas emocional e racional do novo espectro dizem respeito a filantropia e ajuda mútua, respectivamente. É possível perceber que Belkin & Robertson tratam aqui do indivíduo, seus conhecimentos e crenças e suas comunicações com outros seres humanos (veremos adiante que a estrutura de crenças e o conhecimento do indivíduo são relacionados com suas ações). As ações voluntárias representadas nas camadas Emocional e Racional do espectro são as mais espontâneas e elementares para o indivíduo, como ações motivadas por altruísmo ou por mutualidade.

Na quarta e quinta camadas do espectro da ação voluntária (Social e Formal / Institucional) temos o alinhamento com os níveis Cognitivo social e Meta-cognitivo do espectro da informação. Em ambos os espectros, considera-se o indivíduo inserido em grupos ou estruturas formais. Para Belkin & Robertson, as trocas de informação no nível Cognitivo social existem entre membros de um grupo social, já no Meta-cognitivo, a informação flui em apenas uma direção. No caso das camadas Social e Formal / Institucional do espectro da ação voluntária, vemos que o fluxo de informações se dá de forma semelhante: estas camadas fazem referência a ações de militância, advocacy / engajamento em campanhas e a ações estruturadas, em ambientes formais. As ações de militância ou campanhas envolvem conhecimento coletivo,

⁴⁵ BELKIN & ROBERTSON, op. cit. 198

segundo Belkin & Robertson, com estruturas de conhecimento (ou crenças, como veremos adiante) compartilhadas entre os membros de um grupo;⁴⁶ já as ações estruturadas e institucionais, a informação tende a ser centralizada em orientações de um (ou poucos) para muitos, contando com fontes formais de informação e por vezes com comunicações em apenas uma direção.

A última camada do espectro da ação voluntária trata do cessamento da motivação ou da própria ação. O cessar da ação pode se dar por simples término de um ciclo, pelo esmorecimento da motivação inicial, ou em um ato de entrega radical, que abre mão da própria vida – em princípio, estas interrupções não envolvem troca de informação, ou pelo menos representam o fim de boa parte das interações.⁴⁷ Porém, caso da entrega da própria vida, como no caso do homem-bomba, é preciso considerar que ao mesmo tempo em que há cessamento de interações e trocas de informação para o voluntário em questão, sua atitude abre um novo ciclo de ações (sejam de apoio, motivação ou retaliação) e igualmente uma ampla difusão de informações.⁴⁸

No espectro da ação voluntária (principalmente) observa-se um enrijecimento nas dinâmicas de troca de informação, à medida que se avança até as camadas inferiores. Nas camadas superiores (a partir da segunda: Emocional e Racional), observa-se que a ação voluntária é mais espontânea e menos apoiada em estruturas formais; nas camadas inferiores (Social e Formal / Institucional) a informação passa a fluir por estruturas formais, culminando com o fluxo unidirecional, em que muitos são orientados por uma, ou poucas fontes

⁴⁶ Assim como vemos na camada equivalente no espectro de Belkin & Robertson (Cognitivo Social).

⁴⁷ Durante a guerra do Iraque, o Portal do Voluntário realizou uma enquete com internautas sobre a condição das pessoas que foram ao Iraque para servirem de escudo humano, arriscando a vida para impedir a realização da guerra. A pergunta era: “As pessoas que estão no Iraque para servirem de escudo humano podem ser consideradas voluntárias?” Nada menos que 45% dos respondentes disseram que Não (entre 67 respondentes). Mais recentemente, em outra enquete, foi perguntado: “Você acha que o ato terrorista do homem-bomba pode ser considerado uma ação voluntária?” Nada menos que 58% dos respondentes afirmaram que Não (entre 64 respondentes). Isso é mais um reflexo da estreita visão que a sociedade tem do que seja um voluntário (isso será visto posteriormente).

⁴⁸ Anteriormente, neste trabalho, foi sugerida uma última camada para o espectro de Belkin & Robertson, que representa a ausência de informação, justamente este cessamento ou interrupção temporária.

formais de informação. Nas duas extremidades temos uma camada inicial que explora as manifestações essenciais e outra (camada final) as manifestações limítrofes da ação voluntária; no primeiro caso a informação é fonte criadora e motivadora e, no segundo, é a expressão do cessamento.

Este enrijecimento nas trocas de informação à medida que se avança nos espectros, em direção às estruturas formais e institucionais é uma representação do que acontece no caso do voluntariado atualmente, em que se observa um grande estrangulamento nas oportunidades de ação voluntária à medida que se estas se inserem em ambientes institucionais, afastando-se da espontaneidade dos atos mais elementares. Porém, é preciso ter o cuidado de mencionar que há exceções neste estreitamento das interações e trocas de informação. O próprio Portal do Voluntário é um exemplo que este enquadramento não representa uma regra geral. Mesmo estando inserido em um ambiente formal de trabalho, este projeto, pela sua natureza, é um ambiente que cria condições para o surgimento e ampliação de interações e para a facilitação da troca de informações para o voluntariado. Portanto, o estreitamento nas trocas de informação é observado à medida que uma ação se formaliza, porém esta formalização pode eventualmente abrir novos canais para trocas e interações em outros níveis não antes explorados (na informalidade).

2.3 Criação de conhecimento e ação voluntária

Tanto Belkin & Robertson (1876), quanto Nonaka & Takeuchi (1997), tratam do conhecimento que surge no indivíduo e se amplia para a sociedade. No caso de Belkin & Robertson, as descrições das camadas superiores do espectro, dentro do subgrupo infra-cognitivo, estão a hereditariedade, a incerteza e a percepção. Já Nonaka & Takeuchi valorizam o conhecimento tácito do indivíduo como a base para a criação do conhecimento. A escolha por Nonaka & Takeuchi para esta discussão deve-se à abordagem destes atores sobre o papel da informação e do conhecimento para a ação humana, seja esta

individual ou em grupo.

Apesar de Nonaka & Takeuchi tratarem especificamente da criação do conhecimento nas empresas, este estudo não se restringe às organizações. A partir das conclusões destes autores estenderei análises mais amplas, além do ambiente organizacional.

Nonaka & Takeuchi (1997) fazem observações sobre as diferenças e semelhanças entre informação e conhecimento: conhecimento, ao contrário de informação, diz respeito a crenças e compromissos e é relacionado à ação; o conhecimento, assim como a informação, diz respeito ao significado, é relativo ao contexto.

Segundo os autores, a epistemologia tradicional do ocidente se concentrou na “verdade” como atributo essencial do conhecimento; os mesmos destacam a natureza do conhecimento como “crença justificada” e consideram o conhecimento como *“um processo dinâmico de justificar a crença pessoal com relação à ‘verdade’*”.⁴⁹ A informação não remete a crenças e compromissos como o conhecimento, mas é constituinte e essencial para a estruturação e armazenamento deste. Nesta mesma vertente, Machlup (1983) já havia argumentado que *“a informação afeta o conhecimento acrescentando-lhe algo ou o reestruturando”*; ainda pode-se dizer que *“o conhecimento é identificado como a crença produzida (ou sustentada) pela informação”*.⁵⁰

De uma perspectiva distinta, a informação pode ainda ser vista como um fluxo de mensagens que pode ser medido sem se levar em consideração o seu significado. Shannon e Weaver (1949)⁵¹ se referiu a este tipo de informação fazendo analogia a uma conta telefônica, que é calculada com base em

⁴⁹ Conforme introduzido inicialmente por Platão, conhecimento é a *“crença verdadeira justificada”* – para que o indivíduo “A” tenha conhecimento de algo (uma proposição “P”) é preciso que sejam satisfeitas três condições: (i) P é verdadeiro (condição de verdade); (ii) “A” precisa acreditar que “P” é verdadeiro (crença); e (iii) esta crença precisa ser justificada (justificação). NONAKA; TAKEUCHI, 1997 : 24

⁵⁰ MACHLUP, 1983, apud, NONAKA; TAKEUCHI, op. cit. p. 63

duração e distância, mas não faz referência ao conteúdo transmitido – para ele, informação BT (Bell Telephone, onde trabalhava). Este tipo de informação pode ser considerado informação sintática, em oposição à informação semântica. Nonaka & Takeuchi contrapõem-se a esta visão e afirmam que o aspecto semântico da informação é mais importante para a criação do conhecimento, pois se concentra no significado transmitido: *“assim, a informação é um fluxo de mensagens, enquanto o conhecimento é criado por este próprio fluxo de informação, ancorado nas crenças e compromissos de seu detentor”*⁵²

Crenças e compromissos são relevantes para analisar o quanto o conhecimento está relacionado com a ação humana. Searle (1969) aponta uma íntima relação entre a linguagem e a ação humanas em termos da “intenção” e do “compromisso” dos falantes.⁵³ Também no âmbito da ação voluntária, é possível imaginar uma relação forte entre esta e condições de crença e compromisso. Se pensarmos nas motivações pessoais (presentes nas camadas Emocional e Racional do espectro da ação voluntária), que incluem valores como solidariedade e compaixão, muitas vezes baseado em motivações religiosas, vemos uma condição de crença; e pela perspectiva das motivações sociais (camadas Social e Forma / Institucional do espectro), que envolve consciência e luta social, verificamos a condição de compromisso que norteia a ação.

Esta argumentação evidencia que a informação, por si só, não seria capaz de fortalecer indivíduos para a ação, pois é possível que as condicionantes para tal sejam mais associadas ao conceito de conhecimento. Embora a informação ligada ao fortalecimento do indivíduo para a ação seja usada com frequência, concluo que seja mais apropriado utilizar o termo conhecimento [como algo que fortalece o indivíduo para a ação] e não informação, como usado comumente. Mesmo assim, a perspectiva de informação como algo que fortalece o indivíduo

⁵¹ SHANNON; WEAVER, 1949, apud, NONAKA; TAKEUCHI, op. cit. p. 64

⁵² NONAKA; TAKEUCHI, op. cit. p.63

⁵³ SEARLE, 1969, apud, NONAKA; TAKEUCHI, op. cit. p. 64

para a ação é amplamente utilizada. Eu tenho observado esta utilização em diversos contextos relacionados à ação da sociedade civil, principalmente em conferências e websites de projetos internacionais voltados para aplicação das TIC para o enfrentamento de problemas sociais e ambientais.⁵⁴

Essas distinções entre informação e conhecimento são relevantes para explorar as variadas formas de troca de informação e interações entre seres humanos. Estudo realizado por Nonaka,⁵⁵ entre as maiores empresas japonesas, propõe um modelo para representar a geração de conhecimento nas organizações. Segundo ele, a empresa criadora de conhecimento tem habilidade para promover interação entre os conhecimentos explícitos e os conhecimentos tácitos. Entende-se por conhecimentos explícitos, os conhecimentos formais, que podem ser transmitidos em palavras e números e facilmente compartilhados. Segundo Nonaka & Takeuchi, a visão de conhecimento como sendo necessariamente explícito é enraizada nas teorias administrativas ocidentais, que partem da visão da organização como uma máquina para “processamento de informações”. Para estes autores, as empresas japonesas entendem o conhecimento de uma forma diferente: os conhecimentos expressos por palavras ou números (explícitos) são apenas a ponta do iceberg. Abaixo da linha d’água, na base do conhecimento, estão os conhecimentos tácitos,⁵⁶ que são aqueles enraizados nas ações e na experiência do indivíduo e são difíceis de ser formalizados e compartilhados com outros – conclusões, *insights*, emoções e valores estão nesta categoria do conhecimento.⁵⁷

Os conhecimentos tácitos podem ser divididos em duas dimensões: técnica e

⁵⁴ Em uma breve busca na Internet, realizada na ferramenta Google, verifico 2.570 sites contendo a expressão fechada “*information to empower*”, nos mais diversos contextos, como saúde, deficiência, educação, negócios, auto-ajuda, ativismo político, *e-democracy* etc.

⁵⁵ NONAKA, 1991, apud, CASTELLS, 1999 : 180.

⁵⁶ Michael Polanyi já havia ressaltado a importância do conhecimento tácito na cognição humana, referindo-se ao argumento central da psicologia Gestalt: que postula ser a percepção determinada pela forma como esta é integrada no padrão geral, no “aqui e agora” (*gestalt*). Polanyi afirma: “*podemos saber muito mais do que podemos dizer.*” Para a epistemologia tradicional, o conhecimento é criado a partir da separação entre o sujeito e o objeto estudado. POLANYI, 1996, apud, NONAKA; TAKEUCHI, op. cit. p. 66

cognitiva. A primeira pode ser exemplificada como o *know-how* de um artesão, que por vezes não saberia colocar em palavras os princípios técnicos e científicos de seu ofício. Já a dimensão cognitiva consiste na estrutura de crenças e modelos mentais arraigados em nós e que refletem nossa realidade e nossa visão de futuro – apesar da dificuldade em expressá-los, estes consistem a forma como percebemos a realidade.

Nonaka & Takeuchi⁵⁸ argumentam que a distinção entre conhecimentos tácitos e explícitos é a chave para a compreensão das diferenças entre a abordagem ocidental e a japonesa do conhecimento. Para que o conhecimento tácito possa ser compartilhado na organização, este terá que ser convertido em palavras e números para que todos possam entender. Segundo os autores, é justamente neste momento de conversão do conhecimento tácito em explícito e este novamente em tácito (como veremos adiante) é que o conhecimento organizacional é criado.

Nonaka & Takeuchi tratam ainda de duas dimensões para a criação do conhecimento na empresa: epistemológica e ontológica. Na dimensão ontológica, é afirmado que o conhecimento é criado por indivíduos. Esta dimensão pressupõe expansão e transposição de fronteiras entre os vários níveis de inserção do indivíduo: individual, grupal, organizacional e interorganizacional. Já a dimensão epistemológica tem como principal questão a interação entre conhecimentos tácitos e explícitos. Por outro lado, Nonaka & Takeuchi argumentam que:

“os seres humanos criam conhecimento envolvendo-se com seus objetos, ou seja, através de envolvimento e compromisso pessoal, ou o que Polanyi chama de ‘residir em’. Saber algo é criar sua imagem ou padrão através da integração tácita de detalhes. (...) Assim o ‘residir em’ rompe com as dicotomias tradicionais entre mente e corpo, razão e emoção, sujeito e objeto, conhecedor e conhecido. Portanto a objetividade científica não constitui a única fonte de conhecimento.

⁵⁷ NONAKA; TAKEUCHI, op. cit. p. 7

⁵⁸ NONAKA; TAKEUCHI, op. cit.

Grande parte do nosso conhecimento é fruto de nosso esforço voluntário de lidar com o mundo.”⁵⁹

A seguir, o gráfico que expressa as duas dimensões para a criação do conhecimento:



Gráfico 1: Duas dimensões para a criação do conhecimento. Nonaka; Takeuchi (1997 : 62)

Para Nonaka & Takeuchi, uma empresa que potencializa suas fontes de inovação *“estabelece pontes para transformação de conhecimentos tácitos em explícitos, explícitos em tácitos, tácitos em tácitos e explícitos em explícitos”⁶⁰*. Estas conversões são processos sociais, não restritos ao indivíduo isoladamente e tendem a se expandir tanto em termos de qualidade quanto de quantidade. Para a psicologia cognitiva,⁶¹ o desenvolvimento das habilidades de transformação do conhecimento declarativo (explícito) em conhecimento processual (tácito) é usado em atividades como andar de bicicleta ou tocar um instrumento musical.⁶²

⁵⁹ NONAKA; TAKEUCHI, op. cit. p. 66

⁶⁰ NONAKA, 1991; NONAKA; TAKEUCHI, 1994, apud, CASTELLS, op. cit. p. 181

⁶¹ Ver modelo ACT, em ANDERSON, 1983; SINGLEY; ANDERSON, 1989, apud, NONAKA; TAKEUCHI, op. cit.

⁶² Similarmente, vemos que o estudo da memória também aplica a distinção entre memórias explícitas e implícitas. Para IZQUERDO, 2002, as memórias explícitas são adquiridas com plena intervenção da consciência, como p. ex. a clara maneira com que nos lembramos de

Para a conversão do conhecimento (c.), Nonaka & Takeuchi revelam quatro diferentes modos: (i) socialização: conversão de c. tácito em c. tácito; (ii) externalização: c. tácito em c. explícito; (iii) combinação: c. explícito em c. explícito; e (iv) internalização: c. explícito em c. tácito. Segundo os autores, três destes modos de conversão foram tratados de várias formas pelas teorias organizacionais, são eles: socialização (dinâmicas de grupo e cultura organizacional); combinação (processamento de informações em geral); e internalização (aprendizado organizacional). A externalização teria sido, em certa medida, negligenciada. A seguir, a representação gráfica dos quatro modos de conversão do conhecimento:

		Conhecimento tácito	em	Conhecimento explícito
do	Conhecimento tácito	(Socialização) Conhecimento Compartilhado		(Externalização) Conhecimento Conceitual
	Conhecimento explícito	(Internalização) Conhecimento Operacional		(Combinação) Conhecimento Sistemico

Figura 1 - Os quatro modos de conversão do conhecimento. Nonaka; Takeuchi (1997 : 69)

Para Nonaka & Takeuchi, a inovação surge quando há interação entre conhecimento tácito e conhecimento explícito: o processo de socialização é uma forma limitada de criação de conhecimento, pois não se tornando explícito

acontecimentos (alusão a um texto); em contraste, as memórias implícitas são aquelas adquiridas de maneira inconsciente, sem que o sujeito perceba de forma clara que está apreendendo algo – esta é deduzida da realidade que circunda nossas lembranças explícitas (contexto). As alusões a registros textuais e contextuais foram retiradas de BONDER, 2002.

não pode ser facilmente compartilhado com a organização como um todo; da mesma forma, a mera combinação de conhecimentos explícitos, como uma série histórica de informações de balanço, não amplia a base de conhecimentos da empresa. Estes autores argumentam que a inovação surge apenas quando há interação entre conhecimentos tácitos e explícitos: externalização e internalização.

A conversão do conhecimento pode ser induzida de várias formas: (i) a **socialização**, por meio da construção de um campo de interação, para compartilhamento de experiências e modelos mentais; (ii) a **externalização**, por diálogo ou reflexão coletiva com o uso de metáforas ou analogias para resgatar conhecimentos tácitos ocultos e de difícil recuperação; (iii) a **combinação**, pelo relacionamento entre o conhecimento recém-criado e o já existente;⁶³ e (vi) a **internalização**, que se dá pela prática, pelo aprender fazendo. A seguir, a Espiral do Conhecimento:

⁶³ Latour cita que a chegada de uma nova informação - com sua capacidade de ser móvel, estável e combinável - pode ser capitalizada pela sua comparação ou sobreposição com as demais existentes: *"como atuar à distância sobre eventos, lugares e pessoas pouco conhecidos? Resposta: trazendo para casa estes acontecimentos, lugares e pessoas. Como fazer isso se estão distantes? Inventado meios que: (a) os tornem móveis, para que possam ser trazidos; (b) os mantenham estáveis para que possam ser trazidos e levados sem distorções, decomposição ou deterioração; e (c) que sejam combináveis, de modo que seja qual for a matéria de que são feitos, possam ser acumulados, agregados ou embaralhados como um maço de cartas."* LATOUR, 2000 : 362.



Figura 2 - A espiral do conhecimento. Nonaka; Takeuchi (1997 : 80)

Acima, foi descrito como a criação do conhecimento e inovação organizacional se dá na dimensão epistemológica, de interação entre conhecimentos tácitos e explícitos. Por fim, veremos como a espiral do conhecimento se desenvolve na dimensão ontológica. É sabido que nenhuma organização pode criar conhecimento sozinha: os conhecimentos tácitos dos indivíduos constituem a base para a criação do conhecimento organizacional.⁶⁴ A organização precisa criar meios para mobilizar o conhecimento tácito gerado e acumulado no indivíduo. Este conhecimento tácito pode ser mobilizado e ampliado desde o âmbito individual até níveis ontológicos superiores: grupal, organizacional e inter-organizacional. Esta ampliação atinge níveis ontológicos superiores e é cristalizada nos mesmos por meio dos quatro modos de conversão do conhecimento. A esse fenômeno, Nonaka & Takeuchi chamam de Espiral do Conhecimento, onde a *“interação entre conhecimento tácito e conhecimento explícito terá uma escala cada vez maior na medida em que subirem os níveis ontológicos (...) ampliando comunidades de interação que cruzam fronteiras entre seções, departamentos, divisões e organizações.”*⁶⁵ Veja o gráfico a

⁶⁴ NONAKA; TAKEUCHI, op. cit.

⁶⁵ NONAKA; TAKEUCHI, op. cit. p.82

seguir:

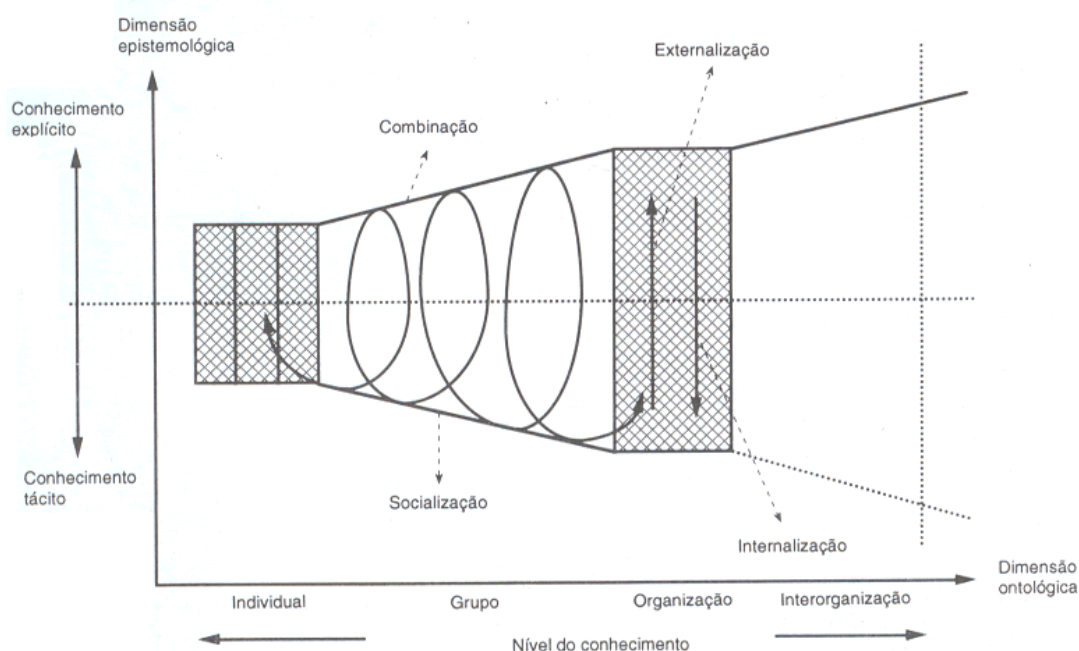


Gráfico 2 - A Espiral da Criação do Conhecimento Organizacional. Nonaka; Takeuchi (1997 : 82)

O eixo da dimensão ontológica Nonaka & Takeuchi pode ser aplicada no estudo de como a informação e o conhecimento podem gerar interações e sinergias entre a grande diversidade de ações voluntárias, desde as mais tradicionais e caritativas até as ações socialmente engajadas. Esta questão se faz importante porque a presença das organizações, com ou sem fins de lucro, na diversidade das ações voluntárias corresponde a apenas uma parcela desta realidade. Como sabemos, o caminho institucional para o voluntário muitas vezes é frustrante e a visão do voluntariado como sendo uma ação que se dá apenas no âmbito organizacional representa uma forte limitação para a promoção e expansão do voluntariado no Brasil.

2.3.1 Conversão de Conhecimentos e a geração de interações entre voluntários

Voluntários se organizam de formas diversas para agirem em realidades complexas e a forma como a informação é organizada e disseminada exerce influência sobre estas ações, estejam elas em âmbito individual, grupal (ou comunitário), organizacional ou em redes. Com este enquadramento é possível verificar como as quatro formas de conversão de conhecimento de Nonaka & Takeuchi podem ser usadas para analisar ações voluntárias e a interação e geração de sinergias entre voluntários.

A conversão do conhecimento na ação voluntária pode se encaixar no eixo ontológico de Nonaka & Takeuchi, que trata da criação do conhecimento a partir do indivíduo e sua ampliação para dentro das organizações. Assim como o conhecimento do indivíduo é a base para a criação do conhecimento dentro da organização, a motivação do indivíduo é a base para o surgimento de uma ação voluntária. Porém, enquanto o conhecimento que surge no indivíduo na organização se amplia em interações com outros níveis organizacionais (do indivíduo para: grupo → organização → interorganização),⁶⁶ a motivação do voluntário pode dissipar-se à medida que a iniciativa se formaliza rumo à sua institucionalização, pois surgem preocupações burocráticas, separação de atividades e papéis, exigências legais etc. Isso tende a esfriar as relações pessoais, antes baseadas em uma visão compartilhada, que então se encontra em transformação e, muitas vezes, as imagens de futuro são diferenciadas entre os participantes.⁶⁷

É possível fazer uma correspondência entre o eixo ontológico de Nonaka & Takeuchi, o espectro da informação de Belkin & Robertson e o espectro da ação voluntária, proposto neste trabalho. Todos estes partem do indivíduo

⁶⁶ Nonaka, op. cit.

para as estruturas sociais onde estes se inserem. Na teoria de Nonaka & Takeuchi temos as dimensões: *Indivíduo → Grupo → Organização → Interorganização*; no espectro da informação de Belkin & Robertson temos os grupos: *Infra-cognitivo → Cognitivo Individual → Cognitivo Social → Meta-cognitivo*; e no espectro da ação voluntária temos as manifestações: *Natural → Emocional → Racional → Social → Formal / Institucional → Entrega/Pausa* (Ver Quadro 01, a seguir). A principal diferença entre estas três séries seqüenciais estão nos extremos direitos (ou inferiores) de todas, onde há abertura e fechamento de possibilidades. No extremo direito do eixo de Nonaka & Takeuchi (*Interorganização*), são as possibilidades que se abrem, segundo suas palavras: “a criação do conhecimento organizacional é um processo em espiral, que começa no nível individual e vai subindo, ampliando oportunidades de interação que cruzam fronteiras entre seções, departamentos, divisões e organizações”⁶⁸; ao longo do espectro da informação de Belkin & Robertson,⁶⁹ temos igualmente um avanço ontológico do nível individual para o social, porém neste culminando com fechamento das interações, em conhecimento formalizado e comunicado em apenas uma direção, em sua extremidade direita (*Meta-cognitivo*); e no espectro da ação voluntária, o extremo direito é também caracterizado pelo fechamento de possibilidades (*Entrega/Pausa*), onde a força vital da ação se encerra, ou atinge seu ápice, seja pelo cumprimento da missão desejada, por perda de sentido na continuidade, por entrega (desesperança), ou até por desespero, que chega a abrir mão da própria vida por uma causa (é preciso considerar que, além do desespero, há um grande leque de possíveis motivações – principalmente políticas – que levam uma pessoa a levar a termo a própria vida por aquilo que acredita).

⁶⁷ Sobre a questão profissionalização versus informalidade, ver o interessantíssimo ponto de vista antropológico no livro de BOS, Lex. **Doze Dragões em luta contra as Iniciativas Sociais**, Ed. Antroposófica: Instituto Cristophorus, São Paulo-SP, 1994.

⁶⁸ NONAKA; TAKEUCHI, 1997 : 82.

⁶⁹ Belkin & Robertson, 1976.

Quadro 01 – Resumo

À esquerda, o eixo ontológico de Nonaka & Takeuchi (eixo das abscissas); e à direita, os Espectros da Informação e Ação Voluntária



SUBGRUPO	ESPECTRO	
	INFORMAÇÃO	AÇÃO VOLUNTÁRIA
MANIFESTAÇÃO NATURAL	Infra-cognitivo	Natural
	Cognitivo Individual	Racional Emocional
MANIFESTAÇÃO SOCIAL	Cognitivo Social	Social
	Meta-cognitivo	Política
MANIFESTAÇÃO LIMÍTROFE	N/A	Entrega / Pausa

Analisando estas três séries, o eixo ontológico de Nonaka & Takeuchi e os espectros da informação e da ação voluntária, é possível verificar que há uma inversão nas escalas de interação, à medida que se avança nas três seqüências. No eixo ontológico, segundo Nonaka & Takeuchi, as interações se ampliam à medida que descemos os níveis, do individual ao interorganizacional; por outro lado, vemos no espectro de Belkin & Robertson uma camada superior (Infra-cognitivo) onde não há troca de informações (mas criação de estrutura informacional), duas camadas intermediárias (Cognitivo Individual e Social) com interações claras e uma queda na última camada (Meta-cognitivo), com o conhecimento formalizado e disseminado em mídias que não permitem interatividade (comunicação unidirecional); e no espectro da ação voluntária, como a realidade atual nos mostra, a ocorrência de ações voluntárias tende a encontrar barreiras e gargalos à medida que avançamos no espectro em direção à formalização, portanto as interações e sinergias entre voluntários aparentam ser mais freqüentes e fluentes nas camadas superiores do espectro (Racional / Emocional – em ações de filantropia religiosa ou de ajuda mútua) e se escasseiam nos níveis inferiores (Social / Formal-Institucional – em ambientes mais burocráticos), podendo, no entanto, culminar com a pausa, com o fim de um ciclo ou mesmo com o término da ação.

Neste capítulo, vimos que a percepção da ação voluntária como aquela que é realizada dentro de um ambiente institucional é muito comum na sociedade brasileira e que isso é um reflexo da forma como informações são difundidas sobre esta causa. Esta visão representa uma barreira para que o voluntariado

se desenvolva, pois não há oportunidades suficientes disponíveis em instituições sociais, que possam abrigar a quantidade de brasileiros motivados para ação. Por outro lado, existe um mundo vasto de ocorrência de ações voluntárias em todas as esferas de nossa sociedade. Voluntários realizam variados tipos de ação, elementares ou estruturadas, sejam estas motivadas por filantropia, ajuda mútua ou até ativismo político – muitos destes sequer chamam a si mesmos de voluntários.

Com os autores e abordagens estudados aqui, observo que a informação é útil para entender a maneira como a ação voluntária acontece e se desenvolve entre indivíduos e grupos, sejam estes formais ou não. Vemos, no argumento de Nonaka & Takeuchi, que a informação é parte constituinte do conhecimento e que este é criado a partir do indivíduo e deste para as estruturas grupais e organizacionais. Nonaka & Takeuchi dão um passo a frente em relação às idéias de Belkin & Robertson, pois tratam de identificar formas de conversão entre conhecimentos tácitos e explícitos e interações entre os vários níveis ontológicos.

Com o espectro de Belkin & Robertson vemos como a informação se insere em vários níveis na sociedade, mais especificamente, desde a formação do ser humano, passando por sua cognição, interação grupal até as estruturas formais por ele criadas. Vemos que a informação é presente na formação (genética) do indivíduo; fluente em sua cognição e formação conceitual; trocada com maior fluência em suas interações com outros indivíduos e grupos; e enviada unilateralmente em estruturas formais / institucionais – vemos então um arrefecimento nos fluxos de informação, à medida que as trocas se dão em estruturas formais.

Defendo aqui que o mesmo acontece com as trocas de informação entre voluntários; e mais ainda, que este esmorecimento nas trocas de informação podem dar boas indicações para um melhor entendimento a respeito do escasseamento de oportunidades de ação voluntária, à medida que as

relações entre voluntários se formalizam. O estudo de um espectro para a ação voluntária nos mostra que o comportamento da informação nas camadas deste espectro não é muito diferente do que foi observado no espectro da informação de Belkin & Robertson – verifica-se igualmente que a troca de informações (neste caso, entre voluntários) é fluente no âmbito pessoal e grupal e tende a se enrijecer em ambientes formais / institucionais, perdendo, conseqüentemente, sua espontaneidade essencial (porém isso não é uma regra geral, como visto anteriormente). Veremos adiante, no trabalho empírico, que a informação que toca o indivíduo em seus aspectos mais subjetivos é aquela que o mobiliza para a ação voluntária. Nos próximos capítulos veremos como as estruturas de interação em rede entre voluntários podem nos dar subsídios para uma análise mais pormenorizada.

CAPÍTULO 3 VOLUNTARIADO, COOPERAÇÃO E REDES

Um aspecto importante para a promoção do voluntariado é a ênfase em parcerias, trocas e intercâmbios para alcançar, dentre outras coisas, ações voluntárias que tenham condições de enfrentar as demandas da sociedade. É muito difícil pensar em uma ação voluntária que seja realizada isoladamente, sem a participação de duas ou mais pessoas no processo. Interação e troca de informações, conhecimentos e experiências são inerentes ao voluntariado.

Quando observamos a estratégia de sobrevivência de algumas sociedades de caça e coleta, por mais primitivas que sejam, vemos padrões de cooperação.⁷⁰ A mutualidade, que pressupõe igualdade entre voluntários, está expressa em uma das camadas do espectro da ação voluntária (Racional) e requer muita interação e conhecimento das partes a respeito de si próprios e suas necessidades. Se observarmos a dinâmica de sobrevivência de algumas comunidades de baixa renda, principalmente em grandes centros urbanos brasileiros, podemos verificar a presença de importantes redes de cooperação e ajuda mútua. Estas ações voluntárias são estratégias fundamentais de sobrevivência e convivência nestas comunidades. Confiança, redes e normas estão presentes em redes de cooperação voluntária, expressando e resultando no fortalecimento do capital social nas mesmas.

O fluxo de informações e conhecimento e o aprendizado que ocorrem nestas interações e cooperações são centrais para a questão das redes. Este fluxo de informações e interações motiva e mobiliza o indivíduo para a ação voluntária. Voltando ao exemplo das sociedades de caça e coleta: os indivíduos que cooperam em uma atividade de caça têm de coordenar suas ações, dividindo tarefas e trocando conhecimentos – a inserção de mais tecnologia nestes processos pode ampliar esta coordenação, criando novas possibilidades de

⁷⁰ WRIGHT, 2000. p. 337

cooperação, transformando e tornando mais complexa, por consequência, a estrutura social.⁷¹

Para a compreensão destas formas de cooperação é essencial considerar o padrão de rede como estrutura criadora de capital social e de interação entre voluntários e suas ações; particularmente do papel da informação que é trocada nestas redes. Neste capítulo, faço uma discussão sobre redes e formas de cooperação, em seguida trato especificamente das redes digitais, sobre a estrutura inicial e atual da Internet e, mais especificamente, no que consiste o conceito de portal e no que este é diferente de um site comum. Para as discussões sobre redes trago dois autores que são úteis para minha análise: Ronald S. Burt e Charles Kadushin. Reconheço que há uma grande discussão sobre redes. A escolha desses autores se justifica pelos elementos de cooperação e capital social trazidos por eles, que são relevantes para este estudo. Os conceitos e a discussão sobre as redes serão também usados nas análises do último capítulo.

3.1 Redes, interação e cooperação

Assim como no caso do conceito de informação, o conceito de redes serve a quem o define. Gestores vêem rede como um padrão de colaboração; técnicos em informática tratam de redes como terminais conectados por linhas de comunicação; biólogos como o padrão de organização da vida; sociólogos como malhas de relações entre indivíduos; terroristas como possibilidade de presença ubíqua do terror etc. O fato é que o conceito de rede é cada vez mais presente hoje em vários ramos do conhecimento e grupos sociais e as atenções se voltam para este assunto; embora nem todos se interessem em investigar, em cada uma destas áreas, o que este conceito revela e encobre.

O conceito de redes é usado em diversas disciplinas *“a partir de metáforas que*

⁷¹ Wright, op.cit. p. 33

remetem a inter-relações, associações encadeadas, interações (...).⁷² A teoria de análise de redes nem sempre acompanha a utilização do conceito, embora quem o aplique se utilize freqüentemente de seus elementos de análise.⁷³

Segundo Kadushin,⁷⁴ uma rede contém um conjunto de objetos e uma descrição das relações entre os mesmos: *“a rede mais simples contém dois objetos, A e B e um relacionamento que os liga. A e B, por exemplo, podem ser pessoas e o relacionamento que os liga pode ser ‘estar em um mesmo quarto’.*” A análise de rede é útil para visualizar estes relacionamentos. Mais de um relacionamento pode estar descrito entre os componentes de uma rede, seguindo com o exemplo acima, A e B podem estar no mesmo quarto e ainda podem gostar um do outro. As relações entre A e B não precisam ser apenas atributos compartilhados, mas pode haver também um fluxo entre os mesmos (de informação ou de objetos, por exemplo – da mesma forma, A e B podem ser humanos ou não-humanos).⁷⁵ Fluxos e trocas são importantes para a teoria de redes.

A unidade mínima de análise de uma rede é a díade, que representa a relação entre dois pontos ou nós.⁷⁶ Além da díade, o tipo mais simples de análise que se faz de uma rede é a análise “egocentrada”, que considera todos os nós que têm uma relação direta com o ponto central; estes núcleos são chamados de “ambiente interpessoal” ou “vizinhança”.⁷⁷ Vale lembrar que ao escolher um ponto central para análise, o pesquisador ignorará outros pontos desta rede, pois apenas fragmentos de redes são observáveis e analisáveis.⁷⁸

O ambiente imediato relacionado ao ponto central de análise é chamado de “zona de primeira ordem”; e aqueles que estão conectados aos nós da “zona de primeira ordem” são chamados de “zona de segunda ordem” e assim

⁷² AGUIAR, 2002. pág. 2

⁷³ Aguiar, op. cit. p. 1

⁷⁴ KADUSHIN, 2000.

⁷⁵ LATOUR, 2000.

⁷⁶ AGUIAR, 2002 : 4

⁷⁷ KADUSHIN, 2000.

sucessivamente. A princípio, podem existir infinitas zonas de relacionamento, porém o impacto destas sobre o ponto central diminui exponencialmente. Em geral, as zonas de relacionamento efetivas são as de segunda e terceira ordem e após esta há relativamente pouco efeito sobre o ponto central, mas esta generalização empírica não está tão bem fundamentada quanto seria o ideal e, segundo Kadushin,⁷⁹ é preciso mais pesquisas sobre este tema. Há ainda postulados sobre em que medida as zonas de segunda e terceira ordem influenciam os relacionamentos de primeira ordem.

No ambiente interpessoal de uma rede, há basicamente dois tipos de relacionamento: aqueles que são inseridos no sistema social com nomes muito específicos, como pai, mãe, tio etc.; e outros menos próximos e com nomes mais genéricos, como amigo, vizinho, colega de trabalho etc.⁸⁰ O primeiro tipo é chamado de Relações Nomeadas e o segundo, de Relações Informais. As relações entre estes dois grupos e a forma como eles se inserem nas relações sociais são estudadas de diferentes formas. As relações nomeadas envolvem todo um conjunto de expectativas, compromissos e comportamentos, além de uma rede esperada após a zona de primeira ordem. Já as relações informais são sempre vistas em função de ou em oposição às relações nomeadas: há sempre a comparação entre as relações compelidas por cultura a sistema social (relações nomeadas); em relação às relações construídas e negociadas pelas pessoas em seus ambientes de convivência. Não raramente, relações informais são incrustadas em relações nomeadas e definem a forma das redes em que estão inseridas.

Muitas vezes, vínculos provenientes de relações informais se tornam mais fortes do que as próprias relações nomeadas e isto pode ser uma das causas do formato em que redes se apresentam. O conceito de homofilia, usado na biologia como a *“semelhança devido a uma mesma origem ou a um ancestral*

⁷⁸ AGUIAR, 2002 : 3

⁷⁹ KADUSHIN, 2000.

⁸⁰ Kadushin, op. cit.

comum”,⁸¹ foi inserido nas ciências sociais por Robert Merton e é geralmente usado para expressar a tendência do ser humano para interagir com outros similares a ele.⁸² Este conceito trazido por Merton, está relacionado à primeira camada do espectro da ação voluntária, proposto anteriormente nesta pesquisa, que expressa o que foi então chamado de manifestação natural da ação voluntária, que faz alusão ao instinto gregário do ser humano.⁸³

Redes são por vezes comparáveis a engarrafamentos de automóveis: “*você pode ver os carros que te cercam, mas é preciso estar em um helicóptero para subir acima da desordem para ver a imagem completa*”⁸⁴ – muito da teoria de análise de redes diz respeito à descrição desta imagem completa. Como em um mapa rodoviário, os locais indicados são sempre analisados em função de um ponto central escolhido pelo observador, em geral, este é o lugar onde esta pessoa está. A seguir, no exemplo de figura (retirada de Kadushin⁸⁵) mostra que Charles, Nancy e Stuart têm posições centrais em relação aos demais, embora estejam em pontos diferentes da rede e tenham acesso a pessoas distintas. Além disso, é possível observar que Nancy, Stuart, Charles e Manuel são intermediários⁸⁶ para outras partes da rede, pois representam alternativas de relacionamento além dos ambientes interpessoais primários.

⁸¹ HOUAISS, 2001.

⁸² KADUSHIN, 2000.

⁸³ NARANJO, 1994.

⁸⁴ KADUSHIN, 2000.

⁸⁵ Kadushin, op. cit.

⁸⁶ Traduzido por mim, a partir do inglês: *broker*.

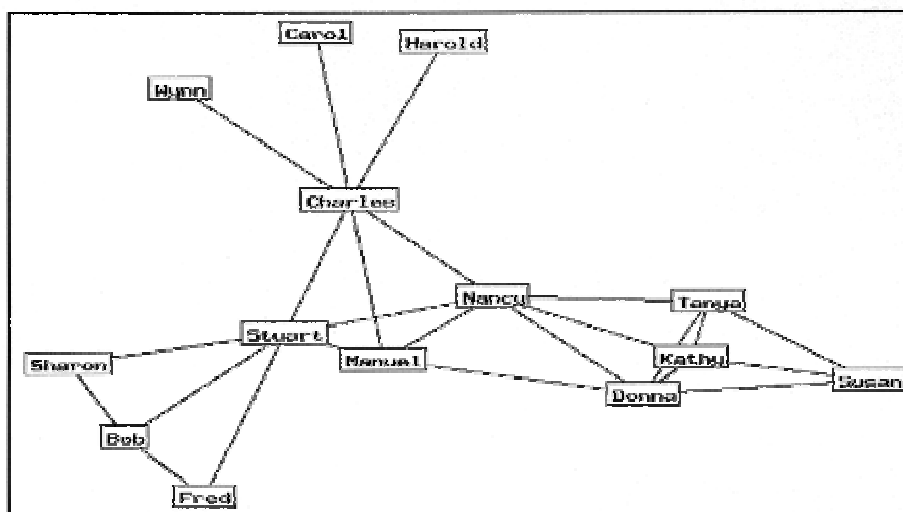


Figura 3 – A organização de Krackhardt. Kadushin (2000)

O interesse da teoria de análise de redes pela posição dos nós remete à preocupação da sociologia clássica por estudos de temas como classe, status e poder: *“um indicador de ‘elitismo’ em uma rede é a situação na qual um nó é escolhido mais freqüentemente por outros que [por sua vez] são escolhidos mais freqüentemente por outros, em uma pirâmide de escolhas.”*⁸⁷

Segundo Kadushin: *“capital social se refere à posição de um objeto ou nó em uma rede e consiste na habilidade em sacar os recursos contidos em outros membros da rede”*.⁸⁸ Pierre Bourdieu utilizou o termo capital social pela primeira vez para referir-se a *“vantagens e oportunidades de se pertencer a certas comunidades”*.⁸⁹ Robert Putnam o define como: *“traços da vida social – redes, normas e confiança – que facilitam a ação e a cooperação na busca de objetivos comuns.”*⁹⁰ Em contraste com ambos os enquadramentos, James Coleman vê que o impacto do capital social pode ser tanto positivo, quanto negativo, ressaltando que *“uma dada forma de capital social que é útil em facilitar certas ações pode ser inútil, ou mesmo prejudicial, para outras”*.⁹¹ Para Coleman, há três formas de capital social: *“A primeira lida com o nível de*

⁸⁷ Kadushin, op. cit.

⁸⁸ KADUSHIN, 2000.

⁸⁹ ALBAGLI; MACIEL, 2002. p. 5

⁹⁰ PUTTMAN apud ALBAGLI; MACIEL, 2002. p. 7

*confiança e a real extensão das obrigações existentes em um ambiente social. (...) A segunda forma diz respeito a canais de trocas de informações e idéias. Na terceira forma, normas e sanções constituem capital social onde elas encorajam o indivíduo a trabalharem por um bem comum, abandonando interesses próprios imediatos.”*⁹²

Após citar alguns autores, Ronald Burt afirma que “*capital social é uma metáfora sobre vantagem (...) e as pessoas que vão mais bem são, de alguma forma, mais bem conectados.*”⁹³ Na figura anterior, Nancy aparenta ter um bom capital social, porque pode sacar recursos de diferentes partes da rede.⁹⁴

Porém, segundo Burt, é preciso estar atento ao que significa estar bem conectado.⁹⁵ Em uma situação de mercado, compradores e vendedores procuram pelo melhor negócio buscando um pelo outro em uma função de oferta e demanda. Para obter o melhor negócio é necessário ter informações sobre produtos, vendedores, compradores e preços. Pode-se esperar que a informação necessitada venha a circular pelo mercado, porém esta circulará primeiro dentro de um grupo específico antes que circule entre grupos – pesquisas em sociologia e psicologia afirmam que informações circulam mais dentro de grupos do que entre grupos. “*Mesmo que a informação seja de boa qualidade e que eventualmente chegue a todos, o fato de a difusão ocorrer ao longo do tempo significa que indivíduos informados mais cedo ou mais amplamente têm mais vantagens.*”⁹⁶

Burt faz uma diferenciação entre duas estruturas de rede que são ditas criadoras de capital social. O argumento pela estrutura de fechamento de rede⁹⁷ postula que o capital social é criado por uma rede de elementos

⁹¹ COLEMAN apud ALBAGLI. p. 6

⁹² COLEMAN apud ALBAGLI. p. 6

⁹³ BURT, 2000. p. 1

⁹⁴ Kadushin, op. cit.

⁹⁵ Burt, op. cit. p. 3

⁹⁶ Burt, op. cit. p. 4

⁹⁷ Traduzido por mim, a partir do inglês: *Network Closure*.

fortemente conectados; já o argumento do buraco estrutural⁹⁸ admite que capital social é criado por uma rede de pessoas que podem intermediar conexões entre segmentos que, de outra forma, estariam desconectados.⁹⁹ O autor argumenta que a intermediação entre buracos estruturais de uma rede é fonte de valor agregado, porém a proximidade entre os elementos da rede pode ser crítica para perceber o valor embutido em buracos estruturais.¹⁰⁰

O argumento do buraco estrutural descreve capital social como oportunidades de intermediação. As habitualmente fracas conexões entre grupos são buracos na estrutura; estes representam uma vantagem competitiva para aqueles cujos relacionamentos podem ir além dos referidos buracos. A existência de buracos estruturais em uma rede não significa que os membros desta não saibam da existência uns dos outros, mas apenas significa que as pessoas estão muito ocupadas com outros assuntos para prestar atenção a outro grupo, além do que ele está inserido. Estas pessoas em cada lado do buraco circulam por fluxos diferentes de informação, portanto, buracos estruturais são oportunidades de intermediar fluxos de informação entre pessoas e controlar projetos que congregam pessoas de lados opostos do buraco.¹⁰¹ Buracos estruturais separam fontes não-redundantes de informação, fontes que são mais exclusivas do que sobrepostas.¹⁰² Portanto, intermediários (brokers) com contatos em redes ricas em buracos estruturais são aqueles que ficam sabendo antes e exercem controle sobre uma quantidade maior de oportunidades recompensadoras. Tais indivíduos têm amplo e rápido acesso a, além de controle sobre, informação.

Pelo argumento do fechamento de rede, redes em que todos os elementos são conectados de forma que nenhum deles deixe de ser notado por outros são a

⁹⁸ Traduzido por mim, a partir do inglês: *Structural Hole*.

⁹⁹ Burt, op. cit. p. 1

¹⁰⁰ Burt, op. cit.

¹⁰¹ Burt, op. cit. p. 5

¹⁰² “Existem dois indicadores de redundância: coesão e equivalência. Contatos coesos (contatos fortemente conectados uns aos outros) tendem a ter informações similares e, portanto, geram benefícios redundantes de informação. Contatos estruturalmente equivalentes

fonte de capital social. Segundo defensores desta teoria, estas redes oferecem dois benefícios a seus participantes: (a) amplo acesso a informações do grupo e melhor comunicação entre membros; e (b) menos riscos para que as pessoas tenham confiança umas nas outras – isso é devido a esta estrutura facilitar a aplicação de sanções e aumentar o zelo pela reputação dos participantes. Portanto, segundo este argumento, pessoas envolvidas em uma rede com laços fortes de relacionamento apenas entre si têm mais capital social, pois têm canais de comunicação mais confiáveis e estariam livres de exploração ou violação de normas de conduta.¹⁰³

Dados apresentados por Burt apontam que os gerentes de médias empresas americanas analisados por ele têm diferentes resultados em relação a seu desempenho geral, dependendo de quão limitadas são suas relações dentro e fora de suas equipes. Foram analisadas as performances dos pesquisados, a capacidade de serem promovidos e as suas compensações financeiras. Foi descoberto que gerentes que se encontram em redes menos limitadas, que vão além dos relacionamentos internos do grupo, têm maiores probabilidades de receberem boas avaliações, são promovidos mais cedo e têm maiores chances de receberem benefícios financeiros. Na população estudada, o capital social foi resultado da intermediação que transpõe buracos estruturais e não proveniente de fechamento de rede. Tanto nesta, como em outras pesquisas citadas por Burt, *“redes fechadas são sistematicamente associadas com desempenho abaixo do desejado; e redes compostas por grupos ou indivíduos que ultrapassam buracos estruturais são associados à criatividade, inovação, avaliações positivas, promoções e altas compensações financeiras.”*¹⁰⁴

Isto posto, é importante ressaltar que há um ponto de integração entre os argumentos de fechamento de rede e buracos estruturais e que estes podem ser colocados juntos de maneira produtiva, se considerarmos as diferenças

(contatos que ligam um gerente aos mesmos colegas) têm as mesmas fontes de informação, portanto geram benefícios redundantes de informação”. Burt, op. cit.

¹⁰³ Burt, op. cit. p. 5

¹⁰⁴ Burt, op. cit. p. 17

entre limitações internas e externas. Da mesma forma que o fechamento de uma rede em si mesma limita as suas oportunidades de intermediação, buracos estruturais dentro de um grupo ou organização enfraquece a comunicação e a coordenação do mesmo; que por sua vez, limita suas possibilidades de intermediação além do grupo. O fechamento de rede tem, internamente, a propriedade de eliminar buracos estruturais dentro do grupo, o que melhora sua capacidade de aproveitar oportunidades externas de intermediação com outros grupos. Ou seja, fechamento de rede é desejável internamente para fortalecer o grupo e buracos estruturais devem ser identificados e aproveitados externamente, em processos de intermediação.

Segundo Stamps & Lipnack, uma importante propriedade do padrão de rede é a transposição de fronteiras.¹⁰⁵ Burt argumenta que capital social é criado por redes em que pessoas podem intermediar relações entre pontos anteriormente desconectados.¹⁰⁶ Na teoria da criação do conhecimento de Nonaka & Takeuchi, em seu eixo ontológico, verificamos o movimento do indivíduo em direção ao grupo e este em direção à organização formal e, ainda, esta em direção a relações inter-organizacionais. A diluição da propriedade (no sentido da palavra inglesa “*ownership*” que expressa domínio, controle) é verificada em ações organizadas em rede. Vemos aqui a noção de transposição de fronteiras, onde os limites entre pessoas, organizações e setores da sociedade se tornam mais tênues. A transposição de limites em redes de ação social é fundamental para que se possam alcançar soluções compatíveis com a complexidade dos problemas encontrados e isso tem sido tratado como um valor por estas pessoas e organizações.

Em uma brevíssima apreciação histórica nos movimentos de participação da sociedade civil organizada, podemos ver um exemplo da dicotomia entre fechamento de rede e a existência e o aproveitamento de buracos estruturais. Durante os anos 70 e início dos 80, havia isolamento e delimitação nas possibilidades de colaboração e parcerias para uma iniciativa da sociedade

¹⁰⁵ STAMPS, 1994. p. 220

civil, com terrenos demarcados e sectarismo em oposição a governo ou empresas – neste contexto, grupos de pessoas de diferentes iniciativas da sociedade civil sequer se relacionavam entre si. Com o passar do tempo, estas relações foram se abrandando e mais espaços de colaboração foram abertos entre iniciativas similares e principalmente destas com os governos, durante os anos 80. Nos anos 90, surge, vindo dos EUA, o conceito de terceiro setor, em que recursos privados são destinados a fins públicos, ampliando ainda mais os espaços de colaboração. Atualmente, com o surgimento de novos padrões de organizações em rede, fica claro que o enfrentamento de problemas sociais complexos e multifacetados (como pobreza e desigualdade, p. ex.) têm mais chances de produzir resultados efetivos se realizados com a construção de amplas parcerias que envolvam estado, empresa, sociedade civil organizada e voluntários em projetos que tenham sua propriedade distribuída entre estes, em um padrão de colaboração em rede, em que participantes motivados possam agir como intermediários (*brokers*) transpondo buracos estruturais.¹⁰⁷

O aumento na complexidade de interações sociais, novas formas de cooperação e participação democrática são hoje fortemente influenciados pela maneira como informações são armazenadas, organizadas, transferidas e combinadas com o apoio das novas tecnologias de informação e comunicação, ampliando as formas e possibilidades de relação social e de redes.

3.2 *Redes digitais: a estrutura da Internet e o conceito de portal*

As origens da Internet remetem ao final da década de 50, nos EUA, quando, nas investigações sobre um padrão de telecomunicação que resistisse a um ataque nuclear soviético, Paul Baran avaliou meticulosamente a infra-estrutura de comunicação existente nos EUA e apontou suas vulnerabilidades. Ele apontou que haveria três tipos possíveis de arquitetura até então: centralizada,

¹⁰⁶ Burt, op. cit. p.1

descentralizada e distribuída (ver Figura 4). Esta última foi a inspiração inicial para o que seria hoje a Internet.¹⁰⁸

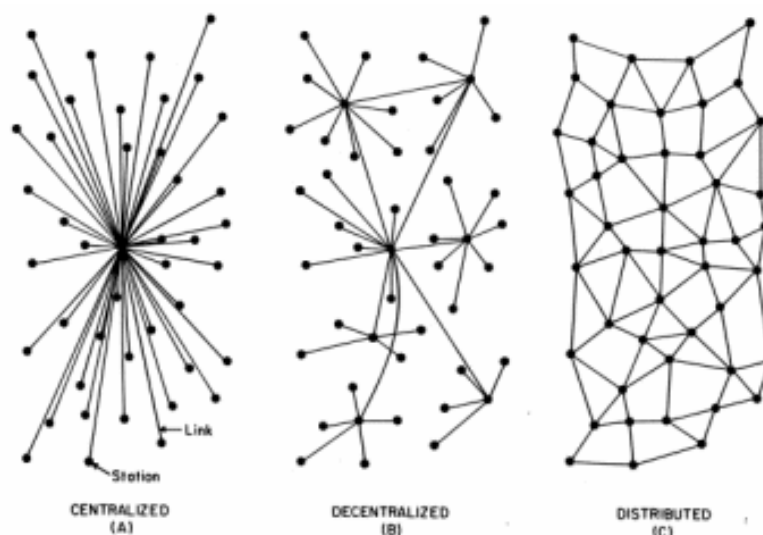


Figura 4 - Um esquema mostrando três diferentes tipos de topologias de rede, descritas por Paul Baran, em seus memorandos da RAND Corporation. Na visão de Baran a estrutura de rede distribuída oferecia melhor capacidade de sobrevivência.

A estrutura de rede distribuída de Baran encontrou resistência para sua viabilidade, tanto pelos militares, quanto pela indústria de telecomunicações AT&T – e a Internet hoje, ainda que diferente, se assemelha mais à estrutura descentralizada do que à estrutura distribuída (ver figura 5, a seguir). De qualquer forma, a estrutura proposta por Baran foi redescoberta anos depois e parte dela – que propunha um sistema de troca de pacotes de informação – foi fundamental para termos a Internet como ela é hoje.

Ironicamente, os princípios de Internet atual são coincidentes com a visão de Baran, exceto pela motivação primeira de sua pesquisa: torná-la invulnerável a ataques. A estrutura de rede distribuída de Baran teria sido possível apenas se a Internet continuasse a ser controlada e mantida pelos militares. Segundo as

¹⁰⁷ Esta reflexão foi possível devido à riquíssima conversa que tive com Miguel Darcy (IDAC), Regina Novaes (ISER) e João Bosco Feres (Universidade de Amsterdã), aqui no Rio de Janeiro (Março de 2003).

palavras de Barabási: “a Internet, entretanto, tomou vida própria.”¹⁰⁹

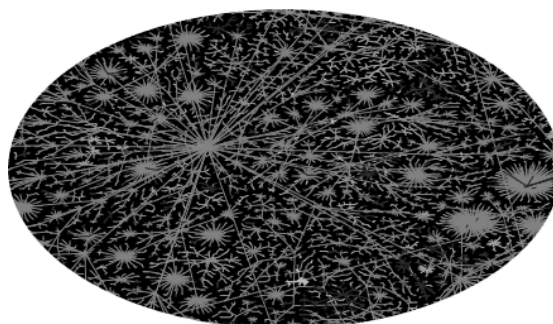


Figura 5 - Mostra como a Internet se pareceria para um pacote de informação, como um e-mail, por exemplo. As linhas mostram os caminhos este poderia tomar. Imagem ampliada de parte do original (em cores): The Internet 2002. Peacock (2003).

A vulnerabilidade deste padrão descentralizado consiste em que a distribuição dos *links* pela rede não é uniforme ou aleatória, ou seja, a maioria dos nós têm poucos *links* e estes são sustentados por uma minoria de nós altamente conectados (*hubs*) – esta configuração se diferencia da proposta de estrutura distribuída de Baran, em que a maioria dos nós teriam o mesmo número de *links* e não existiriam nós com uma quantidade excessiva de *links*. Para se ter uma idéia, 80% dos *links* na web apontam para apenas 15% das páginas existentes na mesma.¹¹⁰ Esta acumulação e desigualdade na estrutura da rede é a representação de sua vulnerabilidade para os padrões de segurança almejados em sua criação. Embora tenhamos acesso a estas estatísticas e simulações da topologia da Internet, hoje o seu verdadeiro mapa é virtualmente inalcançável e as tentativas de documentar seu crescimento e desenho invariavelmente apresentam falhas.

Esta acumulação de *links* em determinados nós é também observada na estrutura dos portais de Internet existentes hoje. Um portal pode ser definido basicamente como uma abrangente porta de entrada para uma grande

¹⁰⁸ BARABÁSI, 2002 : 144

¹⁰⁹ BARABÁSI, 2002 : 147. Todas as citações de Barabási neste trabalho foram traduzidas por mim, a partir do original em inglês.

¹¹⁰ BARABÁSI, 2002 : 67

quantidade de recursos e serviços¹¹¹ – mais especificamente, pode ser entendido como uma única interface baseada em web que reúne informações que estariam inicialmente desconectadas, incompatíveis e espalhadas por várias outras aplicações separadas.¹¹² Portais podem também oferecer serviços como mecanismos de busca, e-mail, salas de bate-papo, hospedagem de páginas pessoais etc.¹¹³

Portais surgiram como sites onde seria possível encontrar um pouco de tudo em um mesmo ponto de partida para a navegação, como o Portal Terra, UOL, Yahoo!, p. ex. Com o passar do tempo, surgiram portais de interesse mais específico que são sites de referência sobre algum assunto, ou seja, um site onde é possível acessar para obter informações sobre um determinado tema e, a partir dali, ir para outros locais na rede (são sites como a Rede de Informações sobre o Terceiro Setor,¹¹⁴ p. ex.). A este tipo de site de referência sobre assuntos específicos, é dado o nome de portal vertical; e o outro tipo de site de grande abrangência temática e serviços mais amplos é definido como portal horizontal. Existe ainda um terceiro tipo de portal, que é chamado de portal pessoal, onde o próprio internauta que o mantém coloca *links*, arquivos e mecanismos de busca que mais o interessam em uma *home page* pessoal.

O crescente aumento do interesse por portais de Internet pode ter sido causado pelo sucesso inicial com que este formato de site conseguiu captar investidores nas bolsas de valores, a partir de 1998, nos EUA. Porém a questão sobre sua utilidade ainda gera controvérsias, principalmente entre usuários mais antigos da Internet. Os portais, pela sua capacidade de reunião de conteúdos, são um bom apoio para usuários menos experientes na rede ou em um tema específico, mas é preciso atentar que portais mostram apenas uma pequena fatia da rede. Portais tendem a direcionar o internauta apenas para *links* de sites que, de alguma forma, já têm algum tipo de vínculo entre si –

¹¹¹ DARWIN MAGAZINE, 2002.

¹¹² IBM GLOBAL SERVICES, 2002.

¹¹³ ZDNET REVIEWS, 2002.

¹¹⁴ O endereço eletrônico da RITS é www.rits.org.br.

, e não necessariamente para o site mais relevante ou informativo sobre o determinado tema buscado. Isso se agrava em portais de comércio eletrônico que tentam sutilmente manter o internauta sob seu guarda-chuva institucional.¹¹⁵

A tentativa de manter o internauta sob determinado domínio pode representar risco de audiência para quem o faz, pois hoje é crescente a demanda por sites e aplicativos que ampliam o poder de escolha do usuário sobre o que ver, acessar e, eventualmente, comprar (como p.ex. as versões *Lite* de softwares de troca de arquivos “*peer-to-peer*” como o Kazaa). É interessante observar que o padrão desigual de distribuição de *links* pela rede apresenta, também no caso dos portais, uma potencial vulnerabilidade.

A estrutura descentralizada e desigual que a Internet possui hoje é causada, em grande parte, por interesses comerciais e corporativos, seja pela tentativa de manter audiência tolhendo possibilidades de escolhas dos internautas, ou mesmo pela criação de uma estrutura de *firewalls* que hoje fragmenta a grande rede em pequenos pedaços.¹¹⁶ Porém, esta estrutura cliente-servidor, em que muitos pontos se conectam a poucos servidores, vem dando espaço gradativamente a uma estrutura mais distribuída, que vem sendo chamada desde 2000, de *peer-to-peer* (P2P), ou em português, algo como par-a-par – que, em poucas palavras, é uma forma de comunicação em que participantes compartilham recursos como iguais.¹¹⁷

Tecnicamente, a tecnologia P2P é uma classe de aplicações que cria condições para o aproveitamento de recursos – capacidade de armazenamento e processamento, conteúdos, conhecimento humano – que estão disponíveis nas pontas da rede. Para se encaixar nesta nomenclatura, a aplicação precisa atender a dois critérios: (i) operar fora do sistema de endereçamento oficial da Internet (Domain Name Service – DNS), habitualmente em ambientes de

¹¹⁵ ZDNET REVIEWS, 2002.

¹¹⁶ MINAR, 2001.

¹¹⁷ SHIRKY, 2000.

conectividade instável, usando endereços temporários de Internet; e (ii) oferecer total ou significativa autonomia aos nós que estão nas pontas da rede.

Uma outra forma de verificar como aplicações P2P se distinguem das aplicações tradicionais de rede é analisar a propriedade dos recursos envolvidos. Por exemplo, a quase totalidade do hardware que faz o Yahoo! funcionar é de propriedade do próprio Yahoo! e é custeado e gerenciado por este, em Santa Clara, na Califórnia; já quase 100% do hardware usado pelo Kazaa para seu funcionamento é de propriedade de seus usuários e gerenciado em dezenas de milhões de computadores pessoais espalhados pelo mundo. O P2P é uma maneira de descentralizar, não apenas aplicações, mas também custo e administração.¹¹⁸

Como vimos anteriormente, a Internet foi criada buscando um padrão distribuído, porém gradualmente foi se transformando em um padrão descentralizado, mais desigual, onde milhões de usuários se conectam a um conjunto de privilegiados servidores.¹¹⁹ Esta lógica vem sendo quebrada por aplicações que burlam os sistemas de endereçamento oficiais e fortalecem as pontas da rede, possibilitando que nós periféricos possam trocar informações e compartilhar recursos sem estar sob controle ou dependência de grandes servidores centrais. Esta interação ponto a ponto fortalece a rede como um todo, criando novos espaços de colaboração, tanto para cumprimento de objetivos pontuais dos próprios usuários, como para a formação de grandes comunidades de processamento compartilhado de informação. Estas redes digitais permitem novas configurações de redes sociais (amplamente falando) e de redes de voluntariado (especificamente) e não apenas ampliações em suas interações, pois promovem mudanças qualitativas em suas estruturas.

¹¹⁸ Shirky, op. cit.

¹¹⁹ Mesmo levando em consideração as diferenças entre as duas situações, observa-se aqui, uma problemática muito semelhante ao quadro de estrangulamento observada no voluntariado atualmente.

Veremos, no próximo capítulo, que esta mesma lógica que fortalece as pontas da rede pode indicar caminhos para a superação de gargalos (intermediações entre buracos estruturais), multiplicando possibilidades de interações e trocas de informação, conhecimento e experiências entre voluntários e contribuindo para o desenvolvimento da causa voluntária como um todo.

CAPÍTULO 4 UMA APLICAÇÃO DE INTERNET PARA O VOLUNTARIADO

Analisando o cenário atual, vemos que a Internet tem se mostrado um importante ativo para a difusão de informação visando a promoção e o apoio ao voluntariado no Brasil. Hoje, a principal e mais completa fonte de informações sobre voluntariado disponível no Brasil está na web, distribuída em centenas de sites de organizações e pessoas que realizam algum tipo de ação voluntária – e este é o caminho escolhido por brasileiros que têm acesso à rede e querem obter mais informações sobre o tema.

Por outro lado, seria imprudente falar de Internet e voluntariado sem chamar a atenção para o severo quadro de exclusão digital que existe atualmente no Brasil. Não é objetivo deste trabalho verificar se a desigualdade observada na arquitetura da Internet atual é um reflexo de, ou contribui para a situação de exclusão digital no Brasil e no mundo, mas o fato é que o padrão de desigualdade interno da rede se repete também na sociedade exterior a ela, onde há poucas pessoas com muita conectividade e uma imensa maioria com pouco ou nenhum acesso.

Em estudos recentes, foi verificado que nada menos que 78% das organizações sociais da cidade de São Paulo não possuem sites na Internet¹²⁰ e que 92% dos brasileiros não têm acesso a Internet¹²¹. Porém não seria aconselhável paralisar-se com o fato de que 88,5% da população não tem sequer acesso a microcomputadores.¹²² Levando em conta a crescente importância da Internet e de sua influência nas dinâmicas sociais, faz sentido explorar limites e possibilidades de uma realidade composta por 21,1 milhões (12,5%) de brasileiros com acesso a microcomputadores, número que cresceu 53% nos últimos 32 meses, segundo a mesma pesquisa.¹²³

¹²⁰ IZUKA, 2002.

¹²¹ NERI, 2002. Elaborado a partir dos microdados da PNAD de 2001 / IBGE.

¹²² Neri, op. cit.

¹²³ Segundo Néri, 2002, em julho de 2000, havia 17,4 milhões de brasileiros com acesso a microcomputadores em suas residências e em março de 2003 este número chegou a 26,7%,

Não é difícil imaginar que as pessoas com acesso a microcomputadores e à Internet estejam nas camadas mais privilegiadas da população. Neste capítulo, são apresentadas estatísticas que definem o perfil do brasileiro que tem acesso à rede e ainda, uma comparação entre dois perfis de voluntários: o voluntário brasileiro médio e o voluntário que navega na Internet.

O ato de navegar na Internet não é dado facilmente, como o uso de outras mídias eletrônicas. Há limites e possibilidades muito específicos que podem ser observados no relacionamento entre o internauta e a rede. Isso se deve a uma característica inerente à Internet: a passividade da rede em relação a seu usuário.¹²⁴ Diferentemente de outras mídias eletrônicas, como o rádio e a televisão, o uso da Internet requer um esforço maior de seu usuário para que este possa encontrar o conteúdo que deseja. É possível verificar a ação de busca também em outras mídias eletrônicas, com a troca de canais ou estações, mas essa é limitada ao conteúdo que está sendo mostrado naquele momento. Ainda, caso o usuário de TV ou rádio queira apenas se colocar dentro do raio de apresentação destes, ele pode utilizá-los de forma passiva, sem a obrigatoriedade da interação. Isso não ocorre com a Internet, pois seu uso parte de quem busca e requer atividade e interação constantes.

O uso da Internet, além de proatividade e interação, demanda também conhecimento e motivação. O internauta precisa preencher uma série de requisitos até que atinja aquilo que busca na rede. Fatores como escolaridade, acesso a computadores, conectividade, conhecimento das ferramentas da rede e motivação para a busca de informações podem influenciar e até serem determinantes para que o internauta possa iniciar sua navegação.

segundo interações entre as estimativas contidas no relógio populacional do IBGE com as projeções de crescimento da taxa de acesso a computadores. Esta estimativa foi elaborada por técnicos da Centro de Políticas Sociais da FGV e a taxa de crescimento de 53% nos últimos 32 meses foi calculada por mim a partir destes dados.

¹²⁴ Esta noção me foi exposta pela professora Maria Nélida González de Gómez, durante a banca de apresentação de meu Projeto de Dissertação de Mestrado, em julho de 2003.

Além do óbvio acesso a microcomputador e da conectividade à rede, é preciso que o Internauta esteja minimamente motivado e fluente no uso das ferramentas tecnológicas e no assunto que deseja buscar, para a partir daí, ter uma navegação mais proveitosa e objetiva. Para isso, o apoio de outras mídias, como rádio e TV, pode ser necessário para o aumento do interesse e do conhecimento acerca de determinados assuntos que existam na Internet, pois não é raro que bons conteúdos se percam em rincões pouco freqüentados ou conhecidos da grande rede.

Neste capítulo, será estudado em profundidade o Portal do Voluntário, uma experiência de aplicação da Internet para a promoção do voluntariado no Brasil. Serão exploradas suas principais estratégias e experimentações para a utilização da informação como mobilizadora de indivíduos e geradora de interações entre voluntários.

4.1 O Portal do Voluntário

Um dos mais completos sites voltados para o tema do voluntariado atualmente no Brasil é o Portal do Voluntário e a atuação e experiência deste é amplamente utilizado neste estudo. O Portal do Voluntário surgiu no âmbito do Programa Voluntários da Comunidade Solidária, há cerca de sete anos.

Em 1997, com objetivo de agir sobre a causa do voluntariado brasileiro, o Programa Voluntários promoveu a ampliação do debate em torno do conceito de voluntariado, empreendeu programas e parcerias de apoio ao voluntariado perante vários públicos e, principalmente, estimulou a criação de dez Centros de Voluntários.

Os Centros de Voluntários são organizações autônomas e sem fins de lucro cujo principal propósito é ser um ponto de referência para a promoção do voluntariado em sua cidade ou região. A sociedade se apropriou desta

iniciativa e atualmente, existem cerca de 40 Centros de Voluntários espalhados pelo território nacional.

O encerramento da primeira fase do Programa Voluntários, no final do ano 2000, foi marcada pela adoção de novas estratégias para agir sobre a realidade voluntária no país, que se mostrou muito mais abrangente e diversa do que os próprios Centros de Voluntários poderiam ter acesso.

Uma nova fase deste programa foi iniciada com o lançamento do Portal do Voluntário, em 05 de dezembro do 2000. O Portal do Voluntário é um portal vertical de Internet, construído para ser um instrumento a serviço da ação voluntária, incentivando, criando novos canais para ação e colhendo informações sobre a realidade voluntária no país por meio da interatividade com os internautas.

O Portal é uma iniciativa conjunta do Programa Voluntários, Rede Globo de Televisão, Globo.com e IBM Brasil e oferece a voluntários e organizações: canal para a ação, ambiente de diálogo e colaboração e acervo de informações e conhecimentos.

O Portal do Voluntário tem hoje uma média de 260.000 páginas visitadas por mês e seus principais conteúdos e serviços são:

- Informações sobre a causa voluntária;
- Sugestões de como ser voluntário;
- Mapa de Ação – painel com 29.000 instituições sociais e escolas públicas que trabalham com ação social e voluntariado;
- Grandes programas de voluntariado;
- Clube do Voluntário Mirim – hot site voltado para o público infantil com os personagens da Turma da Mônica, desenvolvido em parceria com o Instituto Maurício de Sousa;

- Voluntariado Virtual – Projeto e-voluntários, em parceria com a IBM, usando a ferramenta Learning Village; e Repórter SACI pela causa da deficiência, com a Rede Saci;
- Seção com ações sistematizadas passo a passo;
- Fóruns temáticos sobre deficiência, voluntariado e ação social;
- Links com instituições sociais nacionais, internacionais e sites da área social;
- Sala de Notícias com *clipping* diário em cerca de 50 fontes nacionais com notícias sobre ação social e voluntariado.
- Artigos e entrevistas semanais com personalidades ligadas à causa do voluntariado;
- Brava Gente: Banco de Experiências Voluntárias, com cerca de 1.200 relatos de voluntários de língua portuguesa no Brasil e no mundo;
- Seção Passo a Passo: 99 Ações voluntárias sistematizadas passo a passo para replicação.

Este ambiente de captação, produção e disseminação de informações sobre voluntariado e toda a vasta rede a ele conectada por fios invisíveis é explorado como campo de pesquisa neste projeto.

4.2 Perfis de voluntários no Brasil: dentro e fora da Internet

Inicialmente, para efeito de comparação entre o perfil do internauta que acessa o Portal do Voluntário e o voluntário médio brasileiro, desenvolverei uma análise comparativa entre três pesquisas quantitativas.

A primeira delas, realizada no próprio Portal do Voluntário, está descrita no quadro a seguir; a segunda é composta por dados secundários de pesquisa do IBGE / NetRatings, 2002 e traça o perfil do usuário doméstico de Internet no Brasil; e a terceira é um *survey* sobre voluntariado e doações no Brasil, realizado por Leilah Landim, em 1998, que traça um completo perfil do voluntário brasileiro.

Internautas I

Método de pesquisa: quantitativo

Técnica empregada: questionário autopreenchido via web

Quadro amostral: Internautas que acessam o Portal do Voluntário.

Amostragem: por acessibilidade

Nº de casos: 216 respondentes

Período do levantamento: 1º semestre de 2002

Objetivo do levantamento: conhecer o perfil do internauta e seu comportamento em relação ao site.

Em 2002, realizamos uma pesquisa quantitativa para levantar o perfil do internauta que acessava o Portal do Voluntário. Para isso, foi utilizado um questionário auto preenchido, distribuído via web, pela home page do Portal do Voluntário, em uma amostragem não probabilística. Mesmo com esta limitação, verificou-se que, em comparação com pesquisas do IBOPE Net Ratings do mesmo período, o perfil do internauta que acessa o Portal do Voluntário se assemelha ao perfil do internauta médio em aspectos como idade, escolaridade e ocupação. As diferenças de perfil aparecem apenas em relação ao sexo, que no caso do Portal do Voluntário a presença do sexo feminino é mais freqüente.¹²⁵

Observando os dados coletados por Leilah Landim, que traçou um completo perfil do voluntário brasileiro, verifica-se igualmente que apenas por uma única característica, o perfil do voluntário brasileiro difere do perfil do brasileiro médio – neste caso, a freqüência a cultos religiosos é a única variável que apresenta correlação com a prática do voluntariado.

Quando comparamos o perfil do internauta que acessa o Portal do Voluntário com o perfil do voluntário brasileiro, vemos que este último é mais velho e muito menos escolarizado. Como veremos posteriormente neste trabalho, a escolaridade pode ser colocada entre as condicionantes que influenciam ou mesmo determinam a possibilidade de acesso e navegação na Internet.

A seguir, a comparação entre os três conjuntos de dados:

¹²⁵ A mesma predominância do sexo feminino se repete em voluntários que se cadastram nos Centros de Voluntários brasileiros.

Quanto à Idade:*

- Internauta (Portal): é o mais jovem: (55% entre 18 e 30 anos);
- Voluntário (Landim): é o mais velho: (44% com mais de 45 anos);
- Internauta (NetRatings): jovem, porém pouco mais velho que o do Portal (55% entre 18 e 34 anos, talvez tecnicamente empatados).

* quadro amostral: a partir de 18 anos.

Idade:					
Portal (2002)		Landim (1998)		Net Ratings (2002)	
18 – 30	54,9%	18 – 24	19,1%	18 - 24	24,8%
31 – 45	33,5%	25 – 34	12,2%	25 - 34	25,7%
46 – 60	9,8%	35 – 44	23,9%	35+	49,6%
60 +	1,7%	45 – 54	24,5%		100,0%
	100,0%	55 +	20,2%		
			100%		

* quadro amostral: pessoas a partir de 18 anos.

Quanto à escolaridade:

- Internauta Portal: altamente escolarizado (36% com pelo menos superior completo);
- Voluntário (Landim): pouco escolarizado (50% com primeiro grau incompleto);
- Internauta (NetRatings): altamente escolarizado (39% com pelo menos superior completo, tecnicamente empatado com internautas do Portal).

Escolaridade:			
	Portal	Landim*	Net Ratings
Primeiro grau incompleto	6,0%	50,1%	17,29%
Primeiro grau completo/ Segundo grau incompleto	10,6%	17,5%	12,10%
Segundo grau completo/ Superior incompleto	41,7%	26%	29,09%
Superior completo	20,8%	6,4%	28,83%
Pós-graduação	15,3%	-	10,66%
NR	5,6%	-	2,03%
Total	100,0%	100,0%	100,0%

* quadro amostral: pessoas a partir de 18 anos.

Quanto ao Sexo:

- Internauta Portal: predominantemente feminino (64%);
- Voluntário (Landim): predominantemente masculino (53%);
- Internauta (NetRatings): predominantemente masculino (58%).

Sexo:

	Portal	Landim	Net Ratings
Masculino	36,0%	53,2%	58,2%
Feminino	64,0%	46,8%	41,8%
Total	100,0%	100,0%	100,0%

Quanto à ocupação:

- Internauta Portal: 28% apenas estudam;
- Voluntário (Landim): não informado;
- Internauta (NetRatings): 30% apenas estudam (tecnicamente empatado com internautas do Portal).

Atualmente, você:

	Portal	Net Ratings
Apenas estuda	27,8%	30,3%
Outros	72,2%	69,7%
Total	100,0%	100,0%

A promoção do voluntariado no Brasil passa necessariamente por questões relacionadas à informação. Criação e difusão de conhecimentos, quebra de isolamento e troca de experiências foram frentes abertas pelo Programa Voluntários, tanto presencialmente, quanto “virtualmente”. A continuidade destas estratégias deve levar em consideração o perfil médio do brasileiro, para as ações presenciais e o perfil do usuário médio de Internet, para as ações via rede.

4.3 As estratégias e experimentações do Portal do Voluntário

Como pôde ser visto anteriormente, uma das principais motivações em empreender um projeto de Internet voltado para a temática do voluntariado, vincula-se às possibilidades que a difusão de informações com o uso das

novas tecnologias poderiam representar para uma realidade voluntária que se encontra estrangulada, onde as oportunidades de ação formatadas para engajamento de voluntários são muitíssimo menores do que a demanda de participação por parte da sociedade.

Neste item, olho para o Portal do Voluntário (Portal) como ambiente de experimentação para soluções de Internet criadas para estimular e apoiar ações voluntárias. Para isso, parte de sua trajetória é descrita e são também usados dados de pesquisas realizadas sobre este ambiente de Internet. O conjunto de dados abaixo será também explorado aqui:

Internautas I

- **Método de pesquisa:** quantitativo
- **Técnica empregada:** questionário autopreenchido via web
- **Quadro amostral:** Internautas que acessam o Portal do Voluntário.
- **Amostragem:** por acessibilidade
- **Nº de casos:** 216 respondentes
- **Período do levantamento:** 1º semestre de 2002
- **Objetivo do levantamento:** conhecer o perfil do internauta e seu comportamento em relação ao site.

Desde a implantação do Portal do Voluntário, idéias de utilização da tecnologia da informação e da atuação em redes de cooperação vêm sendo disseminadas e testadas neste ambiente de Internet.¹²⁶ Após três anos de trabalho, vemos hoje no Portal do Voluntário que, com o apoio da Internet, é possível superar alguns gargalos, criar intermediações e estimular trocas de informação entre voluntários e grupos antes desconectados (por buracos estruturais) e eliminar centralizações ou intermediações desnecessárias para a realização da ação voluntária.

Inicialmente, o conhecimento do Programa Voluntários em relação à aplicação da tecnologia da informação para estímulo e apoio a ações voluntária era relativamente baixo. Tínhamos realizado alguns testes de aplicações de Internet com Centros de Voluntários e instituições sociais, porém vimos que

¹²⁶Disseminando estas idéias, o projeto ganhou projeção nacional e internacional: hoje é o maior acervo de conteúdos sobre voluntariado em língua portuguesa; e foi premiado e convidado a se apresentar como referência de uso da tecnologia da informação para

criando tecnologias com base apenas nas necessidades destas instituições, estaríamos apenas trabalhando pela superação de uma das faces do gargalo, pois sabíamos que mesmo que estas instituições funcionassem perfeitamente e usassem as melhores tecnologias de Internet, o número de cidadãos com desejo de participação ainda seria muito maior do que esta estrutura poderia atender. Era preciso levar informações diretamente ao cidadão, ao voluntário que já realizava suas ações e ao potencial voluntário.

Os sites que tratavam de voluntariado no Brasil, na época do planejamento inicial do Portal do Voluntário, eram poucos e operavam basicamente da seguinte forma: apresentavam informações institucionais, não possuíam praticamente nenhuma estrutura de pessoal voltada para produção de conteúdos jornalísticos e se limitavam apenas a fazer a combinação entre voluntários e vagas em instituições, cadastrando ambos os lados. Em outubro de 1999 (dois meses antes do lançamento Portal do Voluntário) realizamos uma visita ao então maior site de promoção do voluntariado na Internet (www.voluntarios.com.br). Nesta visita, nos foi dito que havia um número muitíssimo maior de voluntários cadastrados do que a quantidade de instituições que se ofertavam para recebê-los (como de fato era de se esperar); que as instituições cadastradas neste site estavam sobrecarregadas de solicitações de voluntários; e que muitas delas terminavam por pedir a sua exclusão do sistema.

Outras pesquisas foram feitas, novas tecnologias e estruturas de aplicações foram testadas e hoje avalio que o que o Portal do Voluntário realizou até agora é fruto de um conjunto de decisões que foram tomadas e que funcionaram como norteadores para nossa ação. Tais decisões foram baseadas em informações que obtivemos de pesquisas quantitativas e qualitativas que usualmente realizamos a cada nova ação que empreendemos; além de informações obtidas pela interação com parceiros institucionais e pelas reações que recebemos dos próprios internautas que navegavam no Portal do

voluntariado em eventos e visitas institucionais em várias partes do mundo (Londres,

Voluntário. Sem a intenção de ser totalmente exaustivo, cinco decisões aparentemente foram as que mais marcaram o Portal do Voluntário estrategicamente:

1. Não cadastrar voluntários – pois segundo nossas observações e experiências anteriores, vimos que voluntários sentem que “fizeram sua parte” ao se cadastrar e criam imediatamente a expectativa de que vão ser convocados à ação por quem os cadastrou, o que pouquíssimas vezes acontece.
2. Focar em oportunidades de ação – não apenas em instituições. Ali, cadastram-se oportunidades para voluntários, estejam estas em instituições ou em grupos de voluntários; mesmo aqueles que desenvolvem alguma ação voluntária sozinhos podem interagir com outros voluntários e convocá-los para a ação.
3. Divulgar programas de larga escala – uma alternativa a ser explorada era a existência de grandes programas de voluntariado no Brasil, como a Pastoral da Criança, o sistema APAE, a Ação da Cidadania etc.
4. Desenvolver conteúdos e possibilitar interatividade – como havia a necessidade de trabalhar a percepção dos cidadãos a respeito da ação voluntária, desenvolvemos equipes de produção de conteúdo, como entrevistas, histórias de voluntários, notícias etc. Além disso há seções dedicadas a receber e publicar experiências e conteúdos postados pelos próprios voluntários. Atréados a cada uma destas seções, há sempre um canal de interatividade entre voluntários (mini-fóruns) para que estes troquem informações e ampliem suas redes de relacionamento (possibilitando intermediações entre buracos estruturais).
5. Desenvolver projetos inovadores – neste caso, o ambiente de experimentação foi usado em todo o seu potencial. Buscávamos projetos que preenchessem três requisitos: superassem gargalos e fronteiras tradicionais (ou buracos estruturais, de acordo com a teoria de Burt), fossem facilmente replicáveis e incluíssem novos públicos de forma inovadora. Desde o lançamento, desenvolvemos projetos para pessoas

com deficiência; crianças; voluntários que construíram suas próprias ações; e empresas com programas de voluntariado.

Estas cinco decisões tiveram seus desdobramentos entre erros e acertos. Analisarei agora, brevemente, os desdobramentos de cada uma e seus aprendizados:

1. Não cadastrar voluntários – foi e ainda é uma decisão complicada, porém coerente com a situação de desequilíbrio entre voluntários e oportunidades. A dificuldade em justificar esta decisão para parceiros e principalmente para internautas é o fato de, tecnicamente, do ponto de vista exclusivo da gestão da informação, faz muito sentido e é relativamente simples ter bons bancos de dados que combinem perfil de voluntários com oportunidades de ação. Mas a experiência de todos os que se propuseram a cadastrar voluntários para encaminhá-los a oportunidades resultaram em muita frustração para os dois lados e em cobrança por parte dos voluntários, em suma: “uma fábrica de dores de cabeça” para quem o faz. Neste caso, temos o exemplo de uma informação que não mobiliza indivíduos e tampouco possibilita a geração de ações.
2. Focar em oportunidades de ação – naquela ocasião, focar em oportunidades provenientes de instituições, grupos de voluntários e até mesmo dos próprios voluntários e não em instituições apenas nos pareceu bastante inovador. Mas mesmo com esta abordagem, foi difícil fugir do gargalo institucional: por algum motivo, os voluntários não viram naquela ferramenta um formato adequado para suas ações e a maior parte dos cadastrados ali são instituições e este caminho é o mais procurado pelo internauta inexperiente no assunto. Segundo levantamento realizado com internautas que acessavam o Portal do Voluntário, 62% dos pesquisados tinham como principal objetivo “*encontrar uma oportunidade de ação voluntária*”, destes, apenas 25% consideravam que seu objetivo havia sido atingido. Esta estatística pode ser vista como um reflexo da dificuldade de

se conseguir uma oportunidade de ação como voluntário no Brasil (27%),¹²⁷ porém considero este índice baixo para o Portal do Voluntário. Após testes de uma outra estrutura de aplicação elaborada há poucas semanas, em um dos “projetos inovadores” (a serem descritos a seguir) desenvolvidos pelo Portal, vejo que é possível repensar a lógica do “foco em oportunidades” para “foco no voluntário”, fortalecendo-o como intermediário (*broker*) de oportunidades de ação, como veremos adiante, no item 05.

3. Divulgar programas de larga escala – esta é uma tentativa de sair do “conta-gotas” que é a busca por oportunidades pulverizadas pelo banco citado acima, para possibilidades de engajamento em larga escala, portanto, ao longo do caminho principal percorrido pelo internauta que procura uma oportunidade de ação, esses programas de larga escala são destacados como outros caminhos viáveis até uma oportunidade de ação. Esta estratégia tem se mostrado eficiente, embora tenhamos muito pouco controle dos efetivos resultados desta.
4. Desenvolver conteúdos e possibilitar interatividade – a parte informativa do Portal do Voluntário é a mais bem avaliada pelos internautas. Segundo a mesma pesquisa citada no item anterior, fica claro que a função de disseminador de informações sobre voluntariado e terceiro setor é eficiente no site, pois 82% das pessoas que buscavam este tipo de informação ou estavam realizando uma pesquisa acadêmica sobre o tema declararam que seus objetivos haviam sido atingidos.
5. Desenvolver projetos inovadores – ao longo destes três anos foram escolhidos cinco projetos para serem implementados:
 - a. o primeiro deles foi o Repórter Saci Voluntário, um projeto focado em pessoas com deficiência.¹²⁸ Este projeto propõe que a pessoa com deficiência pode ser vista como o agente da ação voluntária, uma inversão na lógica mais comum do voluntariado para este público. Após grupo focal realizado com especialistas (onde verificamos que um

¹²⁷ Se considerarmos o percentual de brasileiros que efetivamente realizam uma ação voluntária, em relação aos desejosos em realizar, teremos algo em torno de 27%. Cálculos feitos por mim, baseados em dados de LANDIM, 2000. págs. 22, 52 e 68

¹²⁸ Projeto concebido em parceria com a Rede Saci, que congrega pessoas com deficiência pela Internet.

problema crítico para a pessoa com deficiência é não saber sobre as condições de acesso físico em locais públicos que esta deseja ir), foi concebido um projeto que busca obter informações sobre a situação de acessibilidade física em locais públicos, como bancos, museus, restaurantes etc. A informação é inserida no site pela própria pessoa com deficiência que visite um determinado lugar, seguindo um roteiro de observação que é disponibilizado on-line para qualquer internauta. As informações disponíveis sobre a acessibilidade em locais públicos são disponibilizadas na Internet, permitindo que a pessoa com deficiência possa saber previamente como é o lugar que deseja ou precisa visitar. Esta situação remete à noção de informação como meio de transporte, proposta por Latour, em que um local desconhecido pode ser “transportado” às mãos de uma pessoa, mesmo antes desta visitá-lo pessoalmente.¹²⁹ Este projeto seria altamente replicável, pois com bancos de dados eficientes a gestão de manutenção necessária seria mínima, bastaria promover o projeto e contar com o engajamento dos voluntários nas pontas da rede, fortalecidos com a informação disponibilizada. Porém por questões que fugiram ao controle institucional do Portal do Voluntário estes bancos de dados não foram construídos.

b. o Clube do Voluntário Mirim foi lançado com o objetivo de levar à criança os valores de solidariedade e participação cidadã contidos no voluntariado; então era preciso trabalhar o pequeno universo da criança, nos ambientes familiar, escolar e de vizinhança. Para isso, a intermediação da tecnologia da informação foi fundamental, pois não seria possível imaginar a criança participando em todas possibilidades presenciais de voluntariado. Para elaborar conteúdos de Internet que fizessem traduções da realidade voluntária para o mundo de convivência infantil tivemos a parceria do Instituto Maurício de Souza, que tornou a

¹²⁹ O Centro de Cálculo procura trazer ao observador (quem o consulta) um mundo periférico e ausente, que é geralmente representado neste Centro por inscrições. Neste enquadramento, entende-se inscrição como *veículo* que possibilita o transporte de uma periferia para um centro. Transformado em inscrições, o mundo periférico pode ser transportado às mãos do observador, que pode ter acesso à sua forma sem ter que se embaraçar com a sua matéria. LATOUR, 2000. p.23

Turma da Mónica a mídia adequada para esta adaptação conceitual. Os conteúdos elaborados pela equipe e a forma como as informações estão disponibilizadas transferem poder de realização para as mãos das crianças. A aplicação possibilita que as crianças participantes possam convidar amigos para elaborar a ação e convocar familiares para concretizá-la – isso permite que um grande número de crianças se envolvam no Clube sem consumir mais recursos de gestão do Portal do Voluntário.

c. o projeto e-voluntários é promovido pela IBM e gerenciado pelo Portal do Voluntário. Em uma de suas aplicações, meninos de rua que ficam na Lapa, em São Paulo, têm acesso a uma sala com computadores conectados à Internet. Na rede, eles têm contato quase diário com voluntários da IBM. Os objetivos desta interação são: desenvolver linguagem, escrita, auto-estima e conhecimentos de informática. Este projeto é uma tentativa de superar barreiras de tempo e espaço para possibilitar a participação voluntária de funcionários da IBM. Como o princípio é uma participação voluntária que independa de deslocamentos e outros impedimentos práticos de quem trabalha em uma grande cidade, os funcionários IBM são estimulados a participar em projetos sediados fora de duas cidades ou mesmo dos países onde trabalhavam – as atividades são basicamente de reforço à educação formal e aconselhamento profissional. Mesmo com princípios interessantes para o engajamento de voluntários, verificamos que pouco poder é transferido para os participantes, pois a gestão do programa não é distribuída e requer muita intervenção da equipe do Portal do Voluntário para que possa funcionar. Por isso, o e-voluntários hoje se apresenta limitado para o engajamento de novos voluntários.¹³⁰

¹³⁰ Podemos enquadrar o histórico de desenvolvimento do projeto e-voluntários na espiral do conhecimento de Nonaka & Takeuchi: no segundo semestre de 2000, o conhecimento compartilhado em um processo de **socialização** sobre os desejos dos funcionários da IBM Brasil em atuarem como voluntários transformou-se no conceito explícito de um projeto social que alia a tecnologia IBM com a força voluntária de seus funcionários. Este processo se deu por **socialização** e **externalização** das necessidades dos funcionários. Este conhecimento conceitual do que deveria ser o projeto, se combinou com o conhecimento disponível do projeto *e-mentoring*, que usa uma aplicação chamada Learning Village para conectar pessoas do

d. o Ações Passo a Passo é um projeto concebido de forma a transferir capacidade de gestão para a criação de ações voluntárias. Nesta seção, voluntários são estimulados a relatar suas ações de forma sistematizada, contando, em dez passos, como partiram do zero para uma ação concreta. Para mobilizar os voluntários, esta seção é estruturada em forma de uma premiação. Após dez meses no ar, existem 99 guias passo a passo de ações voluntárias disponíveis para o voluntário que não sabe por onde começar a agir (elaborados pelos próprios internautas a partir de instruções do Portal do Voluntário). Este formato tem se mostrado bastante efetivo, pois ele desarma o principal entrave que existe entre o voluntário e a ação: o gargalo institucional, ou seja, a espera por oportunidades de ação em projetos já existentes. Com estes guias passo a passo, o voluntário em potencial não precisa preencher cadastros e aguardar por um chamado para realizar algo; ele é estimulado a se juntar a amigos e familiares e fazer algo em sua própria comunidade, como por exemplo montar uma biblioteca em uma escola pública ou revitalizar praças e espaços urbanos abandonados.¹³¹ Com este projeto, aprendemos que uma mesma informação apresentada em dois formatos diferentes pode aumentar a capacidade de realização de quem a consulta. As Ações Passo a Passo apresentadas no Portal do Voluntário são altamente replicáveis por outros voluntários, porém o projeto (internamente) ainda envolve muitos recursos de gestão, no formato em que é realizado hoje.

ambiente escolar, como alunos, professores, pais e mentores em diversos países onde a IBM atua. A **combinação** do recém-criado conceito de aliar tecnologia IBM e voluntariado com a experiência do *e-mentoring* resultou em um protótipo chamado e-voluntários, lançado em abril de 2001. Ao longo deste mesmo ano, o projeto foi implantado e seu modo de operação foi incorporado, por **internalização**, à rotina diária dos funcionários da IBM que resolveram participar do projeto. Como Nonaka & Takeuchi argumentam, “o *conhecimento operacional baseado na experiência, muitas vezes dá início a um novo ciclo de criação do conhecimento*” – da mesma forma aconteceu na IBM. A experiência brasileira gerou um novo ciclo de inovação, em que o conceito criado no Brasil em 2000 foi incorporado à IBM mundial a partir deste ano (2003), os escritórios da IBM em outros países expandirão o uso da aplicação *Learning Village* para outros públicos e ambientes, indo, além das atuais escolas, também para ONGs e comunidades (assim como no e-voluntários brasileiro). Nonaka, op.cit., 82.

¹³¹ Exemplos de Ações Passo a Passo estão acessíveis em: http://www.portaldovoluntario.org.br/passoapasso/pap_biblioteca.asp e http://www.portaldovoluntario.org.br/passoapasso/pap_lazer.asp.

e. o Portal de Voluntariado Corporativo é a mais nova aplicação desenvolvida pela equipe do Portal do Voluntário e talvez por isso, represente o maior grau de inovação entre os projetos aqui citados. Esta aplicação congrega as mais bem sucedidas ferramentas disponibilizadas e testadas pelos internautas ao longo dos três anos de atuação do Portal do Voluntário, bem como o aprendizado adquirido na atuação do Programa Voluntários antes do surgimento do Portal. Com esta nova aplicação, que inicialmente surgiu em um desenho para empresas, deixamos de ver o cidadão como um usuário de oportunidades voluntárias para vê-lo como um proponente novas ações, fortalecendo-o com informações e ferramentas para que este possa criar oportunidades de ação e servir como intermediário (*broker*) entre aqueles que querem participar, mas não sabem como fazê-lo. Aqui, usaremos como exemplo a primeira aplicação desta natureza desenvolvida no Portal do Voluntário, o site Embratel Voluntários:¹³² esta aplicação coloca em questão a lógica tradicional de gestão de programas de voluntariado em empresas. Nos programas tradicionais, um pequeno grupo de funcionários ligados a departamentos de responsabilidade social ou recursos humanos se empenha para criar oportunidades para milhares de outros funcionários desejosos de participação,¹³³ ou seja, para estes poucos uma tarefa inglória, que mais uma vez reflete o gargalo que existe em outras instâncias do voluntariado, como já citado anteriormente; no site Embratel Voluntários a criação de oportunidades de ação é transferida para aqueles que já são voluntários, neste caso, segundo pesquisa realizada pelo Portal do Voluntário entre os funcionários da Embratel, nada menos que 1729 funcionários.¹³⁴ Portanto, a lógica de gestão baseada em um pequeno grupo coordenando milhares de pessoas é modificada e o poder

¹³² Disponível em; <http://embratel.protadovoluntario.org.br>

¹³³ No caso da Embratel, 89% dos entrevistados em pesquisa inicial, declararam que desejam se envolver em ações voluntárias em um futuro próximo (Universo pesquisado: 7500 funcionários; respondentes: 1872 funcionários).

¹³⁴ Dentre os 7500 funcionários da Embratel, nada menos que 1729 relataram suas ações voluntárias em um levantamento prévio ao lançamento deste site.

de gestão é retirado deste pequeno grupo¹³⁵ e distribuído em um sistema compartilhado, que se assemelha ao padrão de rede distribuída visionada por Baran¹³⁶ e muito presente nas atuais aplicações de Internet P2P (peer-to-peer), que dentre outras coisas, também subverteram a lógica de aquisição de músicas pela rede.¹³⁷ A esta nova aplicação para gestão de voluntariado corporativo, o Portal do Voluntário deu o nome de V2V (Volunteer-to-Volunteer).¹³⁸

O que chama a atenção aqui, após a apresentação das experiências do Portal do Voluntário, é a sucessão de inversões (ou mesmo subversões) nas dinâmicas de fornecimento e troca de informações que foram necessárias para implantar e manter este site e conceber os projetos citados acima. Na busca por alternativas para superar gargalos e ampliar a atuação de voluntários disseminando informações usando ferramentas de Internet, foram necessárias experimentações e inversões de lógica, onde o foco foi sucessivamente transferido: de *Centro de Voluntários* para *Instituições e programas sociais* (na criação do Portal do Voluntário); de *Instituições e programas sociais* para *Oportunidades de ação* (na primeira aplicação construída pelo Portal); e, finalmente, de *Oportunidades de ação* para o próprio *voluntário* (com a criação da aplicação V2V – Volunteer-to-Volunteer, hoje testada em programas de voluntariado corporativo).

No próximo item, as interações entre voluntários no ambiente de Internet, bem como essas tecnologias criadas no Portal do Voluntário serão analisadas em profundidade.

¹³⁵ É importante frisar que além de tornar o programa de voluntariado interno da empresa mais eficiente, esta lógica de gestão possibilita que o pequeno grupo de funcionários que cuidava da gestão de voluntários possa dedicar seu tempo ao negócio principal da empresa.

¹³⁶ BARABÁSI, 2002 : 144

¹³⁷ Declaração da especialista Suzanne Heiler, do Civil Society Consulting Group, de Washinton DC, sobre o site Embratel Voluntários: *“Rapidamente, a gestão de um programa de voluntariado corporativo é transferida de um escritório central, para as mãos dos empregados e agências onde eles estão diretamente envolvidos.”*

¹³⁸ Em tempo: este nome (V2V) foi dado em uma alusão aos princípios de cooperação e compartilhamento de recursos entre pares em igualdade, presentes na estrutura P2P; e não devido às características técnicas da aplicação em questão, pois esta não conta com conectividade variável ou sistemas de endereçamento temporário. (Ver: SHIRKY, 2000)

4.4 Informação como mobilizadora de indivíduos e geradora de interações

Neste item, veremos a informação sob dois prismas diferentes: (i) como aquilo que é capaz de fortalecer e mobilizar indivíduos para a ação, particularmente para a ação voluntária; e (ii) como geradora de interações e sinergias entre os diversos tipos possíveis de ação voluntária. Para ambas explorações, existem condicionantes que expressam limites e possibilidades para a capacidade que teria a informação de mobilizar e fortalecer indivíduos para a ação voluntária e de gerar sinergias entre estas ações.

Para esta análise, utilizei dados de: 4 pesquisas realizadas com internautas, instituições sociais ligados ao Portal do Voluntário e empresas que possuem programa de voluntariado interno; 1 relatório gerencial do Portal do Voluntário; e conteúdos e mensagens de internautas extraídas do próprio site. É preciso frisar que estes levantamentos se referem a informações e interações que são realizadas via Internet, principalmente – formando assim o escopo desta análise. São eles:

I – Pesquisas com Internautas

Internautas II

- **Método de pesquisa:** qualitativo
- **Técnica empregada:** grupo focal
- **Quadro amostral:** internautas voluntários e não voluntários que residem no Rio de Janeiro.
- **Nº de informantes:** 07 pessoas
- **Período do levantamento:** 2º semestre de 2002
- **Objetivo do levantamento:** explorar, em profundidade, os hábitos, atitudes e valores do Internauta.

Instituições Sociais I

- **Método de pesquisa:** qualitativo
- **Técnica empregada:** grupo focal
- **Quadro amostral:** instituições sem fins de lucro do Rio de Janeiro que tenham programas de voluntariado e/ou trabalhem direta ou indiretamente com tecnologia da informação.
- **Nº de informantes:** 12 instituições
- **Período do levantamento:** 1º semestre de 2002
- **Objetivo do levantamento:** explorar como a Internet e o voluntariado podem apoiar seus programas sociais.

Ibeemistas I

- **Método de pesquisa:** qualitativo
- **Técnica empregada:** grupo focal
- **Quadro amostral:** funcionários da IBM Rio de Janeiro interessados em participar em um programa de voluntariado via Internet (e-voluntários).
- **Nº de informantes:** 08 pessoas
- **Período do levantamento:** 1º semestre de 2002
- **Objetivo do levantamento:** explorar a combinação de tecnologia e voluntariado para enfrentamento dos problemas sociais e levantar informações para definir o formato do projeto e-voluntários para 2003.

Funcionários Embratel I

- **Método de pesquisa:** quantitativo
- **Técnica empregada:** questionário autopreenchido via web
- **Quadro amostral:** funcionários da Embratel de todo o Brasil (7500).
- **Amostragem:** responderam principalmente aqueles que já realizam ações voluntárias
- **Nº de casos:** 1872 respondentes
- **Período do levantamento:** 2º semestre de 2003
- **Objetivo do levantamento:** conhecer as ações voluntárias dos funcionários da Embratel e levantar seu desejo de participação em um programa de voluntariado.

II – Conteúdos e relatórios**Conteúdos Portal do Voluntário**

- **Método de pesquisa:** qualitativo
- **Quadro amostral:** informações postadas por internautas que acessam o Portal do Voluntário.
- **Período do levantamento:** dezembro de 2000, até setembro de 2003.
- **Objetivo do levantamento:** explorar, em profundidade, a interação do Internauta com o Portal do Voluntário.

Relatórios de avaliação projeto e-voluntários

- **Descrição:** 03 relatórios de avaliação de desempenho do projeto e-voluntários. Contém estatísticas de participação, conteúdos discutidos, formas de organização e disponibilização das informações e dados de avaliação dos participantes.

São usadas também outras fontes de dados (secundários) para apoiar a análise a seguir.

4.4.1 Condicionantes para análise

Com os dados analisados, é possível verificar três principais condicionantes que representam limites ou potencialidades para que a informação mobilize indivíduos para a ação voluntária e possa gerar interações entre voluntários. São estas: (i) acesso a informações, conhecimentos e à internet; (ii) preconceitos, estigmas e desigualdades entre participantes; e (iii) trabalho em rede.

a. ACESSO A INFORMAÇÕES, CONHECIMENTOS E À INTERNET

Em primeiro lugar, verifica-se que é determinante que haja acesso em diferentes níveis: acesso a computadores e à conexão de rede; acesso ao conhecimento necessário sobre o uso de aplicações e ferramentas de Internet; acesso ao conhecimento sobre o tema em questão para buscar e utilizar as informações; acesso às próprias informações disponibilizadas, com o auxílio de sintetizadores de voz para pessoas com deficiência visual, por exemplo.

O acesso à informação adequada no momento certo cumpre um importante papel em determinados tipos de ação voluntária: a comunicação da oportunidade de ação. Muitas vezes, existe tanto a necessidade de apoio de um voluntário quanto o voluntário adequado, mas não há a informação disponível para esta combinação. A este tipo de “casamento”, a informação disponibilizada via Internet costuma ser bastante útil, mas é preciso levar em conta que o tipo de ação voluntária que pode ser agilizada com este recurso informacional corresponde apenas a uma fatia do vasto leque de ações potenciais de voluntariado. Este casamento entre oportunidade e voluntário pode se mostrar demasiado limitador se apresentado como único recurso informacional, pois como já dito anteriormente, hoje há um número muito maior de voluntários do que oportunidades formatadas para participação.

Igualmente, a falta de informação pode ter a capacidade de imobilizar o cidadão, como podemos ver a declaração de um jovem internauta do Rio de Janeiro, que fala de sua experiência como voluntário: “*A maioria das escolas dificulta as ações dos grêmios.(...) [é preciso] conhecer melhor os direitos do grêmio.*” Segundo ele, conhecer o direito de um grêmio estudantil o colocava em melhor posição para negociar os interesses dos alunos na escola onde estudava – ou seja, ter informações sobre as “regras do jogo” o tornava mais fortalecido perante a direção da escola.

Ainda, o hiato digital que existe no país não pode ser ignorado e representa um limite claro para a mobilização e interação de voluntários pela informação

distribuída pela Internet. Portanto, estamos falando de uma realidade que hoje exclui 88% dos brasileiros e que o critério de corte é basicamente socioeconômico. Mas, como já dito anteriormente, faz-se necessário estudar uma realidade crescente, que hoje é composta por 21,1 milhões (12%) de brasileiros com acesso a microcomputadores.¹³⁹

Como visto na comparação entre as pesquisas de perfil de internauta versus voluntário comum, vemos que a escolaridade é correlacionada ao acesso à Internet. Segundo Landim, nada menos que 50% dos voluntários brasileiros tem escolaridade inferior a primeiro grau incompleto, enquanto os internautas (pesquisados pelo Portal e NetRatings) são altamente escolarizados: pelo menos superior completo em 39% e 36% dos casos, respectivamente.

O nível educacional é importante para o uso da Internet, pois a base de conhecimento do Internauta é determinante para uma navegação fluente pela rede – não apenas devido ao uso das ferramentas, mas também pela necessidade de conhecimento prévio sobre o tema buscado, sua terminologia e estruturas conceituais, para poder realizar uma busca bem sucedida pela rede.

No caso da atuação do Programa Voluntários, as campanhas de valorização e promoção do voluntariado, juntamente com a criação de infra-estruturas para o fortalecimento deste movimento no país nos anos anteriores, serviram como base para que o Portal do Voluntário fosse lançado e utilizado por pessoas e organizações que minimamente já tinham conhecimento sobre o tema.

b. PRECONCEITOS, ESTIGMAS E DESIGUALDADES ENTRE PARTICIPANTES

Uma barreira para a ocorrência de ações voluntárias é a noção presente em determinados tipos de ação voluntária, que identifica uma diferença de nível entre o voluntário e o “beneficiado”, percebendo o primeiro como estando em uma situação privilegiada em relação ao segundo; algo como “aquele que

¹³⁹ NERI, 2002. Elaborado a partir dos microdados da PNAD de 2001 / IBGE.

pode, sabe ou tem” ajudando “aquele que não pode, não sabe ou não tem”. Esta diferença de nível pode ser observada no espectro da ação voluntária, proposto anteriormente neste trabalho, em sua terceira camada, a manifestação emocional, que é expressada principalmente por ações motivadas por compaixão, solidariedade e altruísmo, muitas vezes ligadas a filantropia religiosa. Nesta terceira camada, também está compreendida a doação de dinheiro ou bens – mais uma vez, a diferença de nível, onde quem tem ajuda a quem necessita.¹⁴⁰

Inicialmente é preciso pontuar que para a ação voluntária¹⁴¹ esta diferença é um estigma e que uma das declarações mais recorrentes entre os voluntários entrevistados nas amostras estudadas aqui é a de que o voluntário tem a sensação de receber tanto em troca quanto a pessoa com quem ele interage na ação voluntária que realiza. As diferenças entre as pessoas ou grupos não podem ser ignoradas e servem para criar identidade e fortalecê-los para que estes possam se relacionar melhor. Porém é necessário resistir à qualquer noção de superioridade de uma parte em relação à outra, pois é sabido que ambos se beneficiam do relacionamento criado durante uma ação voluntária.

Um segundo preconceito foi observado em alguns depoimentos. Vê-se que o termo voluntariado é estigmatizado; como se o potencial de realização e de transformação social do voluntário fosse diminuído por preconceitos que o colocam como pessoa excessivamente bondosa, frágil e até ridicularizável. Segundo uma entrevistada, *“esse voluntário que aparece na mídia está tingido de ideologia. Por trás dele, há um ranço de solidarismo, de igreja, do homem bonzinho (...) esse sujeito é transformando em bonzinho, é banalizado. Quem faz uma ação de cidadania e transgressão vira bonzinho.”*

¹⁴⁰ O Projeto Fome Zero do Governo Federal trabalha a motivação “emocional” em sua estratégia de comunicação, que tem como slogan a frase: *“o Brasil que come, ajudando o Brasil que tem fome”*.

¹⁴¹ No caso de doações, vejo a diferença de nível entre as partes envolvidas como inevitável. Em todo o caso, neste trabalho considero a doação de bens ou dinheiro como um tipo de ação voluntária.

Além disso, em um amplo leque de ações voluntárias que envolvem ações de colaboração mútua, especialmente em comunidades urbanas de baixa renda (é possível que nesta categoria esteja a maior quantidade de voluntários brasileiros), esta diferença entre voluntário e beneficiado simplesmente não se aplica; todos estão ajudando e sendo ajudados simultaneamente. A diferença de nível entre pessoas envolvidas em ações voluntárias é, portanto, isolada e sua percepção é limitante para o fortalecimento do cidadão para a ação voluntária e para a melhor interação entre voluntários.¹⁴²

Sobre este estigma, os entrevistados apontam em direções opostas: de um lado fala-se em conscientização e orientação, no poder que uma mídia como o Portal do Voluntário tem de conscientizar as pessoas de que este tipo de ação tem importância para a sociedade; de outro, é dito que a própria mídia banaliza o termo “voluntário” e o caráter transformador de suas ações. Vê-se que, para estes, a mídia tem um papel relevante nesta questão – talvez o caso não seja de enaltecer ou culpar a mídia, mas sim procurar maneiras de fazer bom uso desta para a difusão de informações adequadas para a construção de uma imagem menos ingênua ou perversa do termo “voluntário”.¹⁴³

Uma das principais mensagens que o Programa Voluntários transmite desde

¹⁴² “Em 2001, em uma cerimônia de promoção do voluntariado em uma instituição social de Niterói (RJ), fui convidado a dizer algumas palavras na abertura. A principal idéia que quis transmitir naquela ocasião era que todos podem ser voluntários e não apenas aqueles que deteriam algum conhecimento especial e que todos ganhavam com isso, principalmente o próprio voluntário. Ao final, uma jovem levantou a mão e perguntou: ‘então eu também posso ser voluntária?’. Naquele momento, pude perceber que ela não era a única que tinha esta dúvida.” (Nota do autor.)

¹⁴³ “Em outubro de 2001, o Portal do Voluntário foi convidado pela TV Globo para participar de uma reunião de briefing com profissionais de criação que fariam uma campanha para a celebração do Ano Internacional do Voluntário, que iria ao ar em dezembro daquele ano. A reunião foi conduzida com o objetivo de transmitir a naturalidade, a amplitude e a heterogeneidade das práticas voluntárias e de sua relevância para a sociedade. Ao final da reunião, lembro-me da declaração jocosa de um dos publicitários presentes, que disse: “então, o voluntário é uma pessoa normal, que também trai a esposa?” Todos reagiram de forma bem humorada, com pequenos comentários que exprimiam justamente a surpresa em relação ao “voluntário” que lhes havia sido apresentado. Este “voluntário” com características menos estereotipadas, menos tingido de bondade ou ingenuidade foi trabalhado em uma campanha de muito bom gosto e riqueza conceitual, que foi ao ar naquele ano com o mote: “Siga a sua Natureza – Seja Voluntário”; com imagens de pequenos atos observados no reino animal, que exprimiam harmonia natural, como por exemplo, um pássaro ciscando a cabeça de um rinoceronte.” (Nota do autor.)

sua criação, há sete anos, é justamente referente à relação de troca em mesmo nível, como um estímulo para a ocorrência de ações voluntárias. Um dos textos mais difundidos pela Internet, principalmente pelo Portal do Voluntário nos últimos anos, foram as “Dez Dicas sobre Voluntariado”, de autoria de Miguel Darcy de Oliveira, coordenador nacional do Programa Voluntários (ver quadro 02). Estas dicas trazem, com simplicidade, idéias que transmitem princípios como igualdade, escolha, compromisso e inclusão e foram bastante aceitas por aqueles que lidam com voluntariado no Brasil, sendo muito encontradas em textos de referência e principalmente outros sites sobre o tema.

Quadro 02 - Dez dicas sobre voluntariado¹⁴⁴

DEZ DICAS SOBRE VOLUNTARIADO:

Miguel Darcy de Oliveira

1. Todos podem ser voluntários

Não é só quem é especialista em alguma coisa que pode ser voluntário. Todas as pessoas capacidades, habilidades e dons. O que cada um faz bem pode fazer bem a alguém.

2. Voluntariado é uma relação humana, rica e solidária

Não é uma atividade fria, racional e impessoal. É relação de pessoa a pessoa, oportunidade de se fazer amigos, viver novas experiências, conhecer outras realidades.

3. Trabalho voluntário é uma via de mão dupla

O voluntário doa sua energia e criatividade mas ganha em troca contato humano, convivência com pessoas diferentes, oportunidade de aprender coisas novas, satisfação de se sentir útil.

4. Voluntariado é ação

Não é preciso pedir licença a ninguém antes de começar a agir. Quem quer, vai e faz.

5. Voluntariado é escolha

Não há hierarquia de prioridades. As formas de ação são tão variadas quanto as necessidades da comunidade e a criatividade do voluntário.

6. Cada um é voluntário a seu modo

Não há fórmulas nem modelos a serem seguidos. Alguns voluntários são capazes, por si mesmos, de olhar em volta, arregaçar as mangas e agir. Outros preferem atuar em grupo, juntando os vizinhos, amigos ou colegas de trabalho. Por vezes é uma instituição inteira que se mobiliza, seja ela um clube de serviços, uma igreja, uma entidade beneficente ou uma empresa.

7. Voluntariado é compromisso

Cada um contribui na medida de suas possibilidades mas cada compromisso assumido é para ser cumprido. Uns têm mais tempo livre, outros só dispõem de algumas poucas horas por semana. Alguns sabem exatamente onde ou com quem querem trabalhar. Outros estão prontos a ajudar no que for preciso, onde a necessidade é mais urgente.

8. Voluntariado é uma ação duradoura e com qualidade

Sua função não é de tapar buracos e compensar carências. A ação voluntária contribui para ajudar pessoas em dificuldade, resolver problemas, melhorar a qualidade de vida da comunidade.

9. Voluntariado é uma ferramenta de inclusão social

Todos têm o direito de ser voluntários. As energias, recursos e competências de crianças, jovens, pessoas portadoras de deficiência, idosos e aposentados podem e devem ser mobilizadas.

¹⁴⁴ Disponível em: www.portaldovoluntario.org.br

10. Voluntariado é um hábito do coração e uma virtude cívica

É algo que vem de dentro da gente e faz bem aos outros. No voluntariado todos ganham: o voluntário, aquele com quem o voluntário trabalha, a comunidade.

Ainda relacionado a esta questão do estigma da diferença de nível entre participantes de uma ação voluntária, um dos fatores mais importantes para a ocorrência de relações proveitosas entre voluntários é a legitimidade de quem executa uma ação em relação à causa ou à comunidade envolvida. A legitimidade, neste caso, se expressa pela autenticidade, pela fundamentação e inserção que um voluntário tem para agir junto a um grupo ou por uma causa social. O conhecimento sobre o assunto é necessário, mas por vezes não é suficiente – são ainda necessários maior envolvimento com a causa, conhecimento de pessoas envolvidas e, idealmente, o pertencimento à comunidade envolvida. Com mais legitimidade, o voluntário tem maior capacidade de agregar apoios e promover mudanças.¹⁴⁵

Considerando o tipo de ação em que o voluntário não pertence à comunidade envolvida, temos o depoimento de uma voluntária que é funcionária de IBM e conduz um projeto de inclusão digital com jovens no Morro dos Macacos (Tijuca): “*O voluntário precisa conhecer as regras da comunidade (...) Precisa conhecer a realidade antes, para ser parte dela.*” O conhecimento adequado das peculiaridades de determinada causa ou das bases culturais de uma comunidade podem tornar estes relacionamentos mais colaborativos. A busca e a troca prévias de informações entre voluntários e comunidades podem ser determinantes para qualidade da interação entre ambos.

Consideremos um outro tipo de ação voluntária: a que ocorre nos grupos de auto-ajuda, como os Alcoólicos Anônimos, por exemplo. Este grupo informa muito claramente as regras que definem quem pode participar do grupo e quais os limites para sua contribuição para o mesmo. Em visita de campo realizada pela equipe do Portal do Voluntário, durante o processo de coleta de informações para seu planejamento estratégico de 2002, pudemos verificar que

estas regras preservam tanto a identidade do grupo como a legitimidade de seus membros em relação à causa que os move. Apenas para ilustrar: durante a visita, nos foi dito que apenas quem é um alcoólatra em recuperação pode participar das seções e este mesmo critério é obedecido em relação às atividades voluntárias de manutenção do local, de administração dos recursos e até mesmo das doações – e para este último, existe ainda um valor máximo mensal permitido para contribuições em dinheiro, válido para grupos do mundo inteiro. É interessante observar que a clareza ao transmitir as regras e valores de um determinado grupo nivela o conhecimento de todos a respeito do mesmo, fortalece o indivíduo e o coletivo, criando um ambiente mais propício à colaboração e ao voluntariado.

A barreira da legitimidade é uma das mais relevantes a serem consideradas e uma das mais sutis de serem percebidas e trabalhadas. A clareza na troca de informações fortalece ambos os lados, mas é preciso ainda sensibilidade e empatia do voluntário, e tolerância e transigência por parte da comunidade / grupo. Aspectos como sensibilidade e tolerância remetem aos espectros da informação e da ação voluntária (este último, proposto nesta pesquisa), especificamente às primeiras camadas destes, que tratam da informação e da ação no processo de formação do indivíduo e de suas características primordiais.

c. TRABALHO EM REDE

Os entrevistados citam recorrentemente que é muito difícil realizar uma ação voluntária sozinho, salvo apenas uma exceção em todas as entrevistas. A seguinte declaração resume a opinião dos entrevistados: *“quando você vê outras pessoas engajadas, isto [lhe] estimula (...) o outro lhe contamina”*.

Como ressaltado por um entrevistado, o conhecimento ou habilidade de um voluntário pode fortalecê-lo para realizar determinada tarefa: *“O americano da Urca [citado anteriormente no depoimento] tem uma habilidade e ele pode*

¹⁴⁵ Esta legitimidade é também chamada de “licença social” entre profissionais de terceiro

fazer.” Com comunicação eficiente, “buracos estruturais”¹⁴⁶ podem ser transpostos para melhor aproveitamento dos recursos existentes na rede e diferentes habilidades podem ser combinadas para a realização de uma tarefa complexa. Neste ponto, a tecnologia da informação pode ser utilizada para a procura por estas habilidades (possibilitando que usuários ajam como intermediários – *brokers*) e apoio para a formação de grupos de voluntários para atuar em causas ou problemas específicos.

Um exemplo de como utilizar a tecnologia da informação para buscar habilidades e capacidades existentes em um grupo de pessoas pode ser visto em uma aplicação de Internet construída pelo Portal do Voluntário, o site Embratel Voluntários, já citado anteriormente.¹⁴⁷ Neste site, a comunidade de funcionários da empresa Embratel e seus familiares têm à sua disposição um ambiente em que funcionários e familiares que já realizam ações voluntárias em suas comunidades podem relatar sua experiência como voluntários e convocar colegas de trabalho para se juntarem a eles como voluntários ou doadores.

Além da distribuição da capacidade de gestão de voluntários por meio de aplicações de Internet, é preciso atentar para o conteúdo que circula por estas estruturas tecnológicas, para a maneira como a informação é organizada e disponibilizada. A utilização da informação para promover a ação voluntária requer a criação de métodos e sistemas para coleta, tratamento e difusão de informação pertinente para mobilizar o indivíduo para a ação, principalmente por meio da interação com outros voluntários.

Um formato que tem gerado resultados interessantes no Portal do Voluntário é a sistematização de ações voluntárias já realizadas em guias passo a passo, organizados em uma seção dedicada a este tema (Seção Passo a Passo) O

setor.

¹⁴⁶ Ver BURT, 2000.

¹⁴⁷ Site Embratel Voluntários, foi lançado em setembro de 2003 e está acessível em: <http://www.portaldovoluntario.org.br/corp/embratel/>

conteúdo desta seção visa transferir informações sobre aspectos práticos e de gestão para que voluntários possam construir suas próprias ações. Como já citado anteriormente, são ao todo 99 Ações Passo a Passo. Estas podem ser buscadas por 13 diferentes categorias e após a leitura, os internautas têm direito a avaliar o conteúdo, atribuindo uma nota de 0 a 10 a cada relato lido. A divisão por categorias e a nota dada pelos internautas servem de apoio para navegação, para que novos leitores possam ter critérios de escolha para decidir por onde começar, entre dezenas de Passo a Passo disponíveis na página. Desde seu lançamento, em um período de dez meses, foram ao todo 7179 avaliações de internautas que obtiveram uma média geral de 7,9 pontos (em 10).

Abaixo de cada guia passo a passo enviado por um internauta e publicado no Portal do Voluntário, há espaço para interatividade do autor com outros internautas. Pesquisando mais a fundo duas Ações Passo a Passo (citadas em rodapé), é possível observar a interação de internautas com os realizadores da ação. Vale destacar um “diálogo” virtual ocorrido neste ambiente de Internet:

<p>Em 16/04/2003 - 3:36:28 PM, Vera Merten (Rio Grande do Sul) comentou:</p> <p>Nossa escola é nova e estamos tentando de todas as maneiras montar nossa biblioteca para a escola funcionar a mil.</p> <p>Por favor me ajudem. Orientações e dicas. Fiz pedidos para as editoras de materiais didáticos, literaturas, CDs, vídeos, mapas, etc, mas até agora nada.</p> <p>Nossa escola se chama Escola Técnica Modelo - escola de Ensino Médio e Técnico, na área de informática.</p> <p>Obrigada.</p> <p>Vera</p>
<p>Em 24/05/2003 - 4:00:14 PM, Edna Faust (Paraná) comentou:</p> <p>Oi, Vera.</p> <p>Não desista. Apreendi com meu projeto que nem tudo tem o ritmo que desejamos.</p> <p>Vc fez a primeira parte: entrou em contato. Agora é hora de confirmar e saber se realmente receberam sua carta, seu e-mail. Faça uma ligação, mande outro e-mail pedindo se eles já tem um posicionamento sobre sua escola. Não se preocupe de estar sendo chata. É um direito seu receber resposta de algo que pediu. Você pode descobrir que uma editora ainda não mandou porque só envia em dezembro doações, porque a pessoa responsável saiu e ainda não contrataram outra, que o servidor estava com problema e seu e-mail não chegou. A demora de uma resposta não significa um Não.</p> <p>Outra dica: Não conte somente com as doações de editoras. Faça uma campanha de doações. Crie mais de uma opção pois assim sua chance de retorno é maior e se uma opção não der certo, ainda tem outras.</p> <p>VC também pode fazer uma parceria com uma escola de informática. Eles poderiam enviar uma carta aos ex-alunos que concluíram o curso há um ano pedindo doações. Muitos já não usam a apostila e esta é uma oportunidade da escola de informática enfatizar seu lado</p>

social e divulgar sua marca.

Vcs estão no caminho. Sigam em frente que, com certeza, virão muitos livros.
Continuo a disposição. Um abraço paranaense,
Edna Faust

Este formato de divulgação de ações incentiva a comunicação em bases mais concretas, objetiva a interação e aumenta a capacidade de execução de um potencial voluntário.

Como já citado, a seção Ação Passo a Passo está há pouco mais de dez meses no ar e, antes disso, esta mesma ação realizada por Edna Faust (na biblioteca) já era relatada no banco de experiências voluntárias (Brava Gente), no Portal do Voluntário.¹⁴⁸ A ação é exatamente a mesma e a diferença entre uma e outra está no formato em que a informação é disponibilizada: o relato, na seção Ação Passo a Passo, é sistematizado e, na seção Brava Gente, o relato é em prosa, meramente descritivo. Em uma análise das interações e do teor das comunicações que cada formato suscitou, temos:

Relato descritivo (Brava Gente):	
Número de mensagens postadas:	05 (TOTAL)
Conteúdo das mensagens:	04 – mensagens de congratulação (80%) 01 – sugestão (20%)
Ação sistematizada (Ação Passo a Passo):	
Número de mensagens postadas:	09 (TOTAL)
Conteúdo das mensagens:	06 – pedidos de orientação p/ replicação (67%) 01 – mensagem de apoio (11%) 01 – oferta de doações para o projeto (11%) 01 – apenas congratulações (11%)

Nos dois últimos exemplos, foi possível verificar que os formatos em que a informação foi disponibilizada influenciaram na objetividade das interações subsequentes e que a comunicação focada em processos, sistemas e metodologias de trabalho (guia Passo a Passo, neste caso) teve maior capacidade de mobilizar e fortalecer voluntários para a replicação desta ação voluntária.

Nas comunicações entre voluntários citadas acima, é possível observar ainda uma motivação clara que perpassa as mensagens: as palavras de incentivo à

¹⁴⁸ Acessível em: <http://www.portaldovoluntario.org.br/bravagente/relato.asp?id=780>.

ação do outro e a vontade de colaborar com uma pessoa motivada a construir algo para o bem comum, enfim, a solidariedade. Esta motivação tem relação com as camadas inferiores do espectro da ação voluntária, as manifestações naturais e emocionais do voluntariado, que expressam a natureza gregária do ser humano e ainda, o sentimento de compaixão e solidariedade em relação ao próximo.

A atuação em rede, quando apoiada pelas novas TICs, traz sempre a dicotomia entre virtual e presencial. Pelo que vimos em nossa experiência e nas pesquisas realizadas é que a interação virtual não substitui o contato presencial. Nos depoimentos dos entrevistados, observa-se que a interação virtual deve ser complementada por encontros presenciais, com o intuito de humanizar o contato “frio” mediado pela rede: *“ainda tenho um sentimento de estranhamento, pois perdi o contato pessoal que fazia antes do cadastro ser on-line.”* Como este mesmo internauta sugere, *“temos que pensar em como humanizar a tecnologia.”*

Estes encontros costumam reforçar os elos de confiança entre os participantes e tornam a interação mais propícia à comunicação e ao trabalho conjunto.¹⁴⁹ É preciso ter em perspectiva que nem todos se adaptam à interação virtual e que esta não é de forma alguma substituta do contato presencial, mas que ambas são complementares. Adiante, são exploradas formas de humanização da tecnologia como um fator potencializador das interações via rede.

Na experiência do Portal do Voluntário, foi possível testar algumas estratégias para tornar o contato virtual menos impessoal. A primeira delas foi no projeto e-voluntários (já citado anteriormente), com o uso de outros recursos informacionais, além das palavras trocadas em textos; logo que percebemos que era necessário “aquecer” as relações virtuais, incentivamos todos os participantes para que postassem fotos suas e de seus ambientes de

¹⁴⁹ AYRES, 2002. p.15.

convivência, logo no início das interações, nas apresentações pessoais. Outra estratégia para “humanização” das interações virtuais foi decorrente da própria solicitação dos participantes deste mesmo projeto: no encerramento do projeto e-voluntários, no final de 2002, promovemos um encontro presencial no qual funcionários da BIM que atuavam no projeto estiveram presentes com suas famílias e conheceram pessoalmente os jovens da Lapa (SP), com quem vinham interagindo há meses. A importância dada a este encontro por parte de alguns e-voluntários foi grande a ponto de os motivarem a se deslocar de Campinas e Hortolândia (SP), com suas famílias, até a cidade de São Paulo para o evento. Outra alternativa para humanizar a interação entre os participantes deste grupo virtual foi a colocação de mais informações pessoais disponíveis para todos, como fotos dos participantes, por exemplo.

Esta interação virtual entre voluntários também tem a propriedade de ampliar as referências pessoais e a concepção de mundo dos indivíduos. Ainda citando o exemplo do projeto e-voluntários da IBM, no caso da utilização de computadores e Internet por jovens em situação de risco, isso se faz bastante concreto. Os resultados do projeto vão além de seus objetivos iniciais (desenvolver linguagem, escrita, auto-estima e conhecimentos de informática); estes meninos hoje possuem sites pessoais sobre seus assuntos favoritos e desenvolvem uma revista eletrônica coletivamente, na qual assumem papéis como o de repórter esportivo, por exemplo. Sobre esta ampliação de horizontes, temos a declaração de uma entrevistada que coordena um projeto com meninas em risco social, em Campo Grande, Rio de Janeiro: *“para elas quererem viver uma outra realidade, elas precisam conhecer essa outra realidade. A rede pode fornecer parte disto, possibilitar criar o desejo de sair de uma vida ruim.”*

Pelo outro lado, dos e-voluntários, há igualmente a ampliação de horizontes, na capacidade que a informação tem de trazer para perto a realidade dos garotos e dar aos voluntários a oportunidade de interagir com uma outra perspectiva de vida, mesmo estando dentro de um escritório em outra cidade e no meio de um

dia de trabalho. Sem a troca de informações via Internet seria muito mais difícil mobilizar um funcionário IBM para uma interação com estas crianças – no entanto, após um semestre de interação virtual entre as crianças e os e-voluntários, foi possível promover um encontro presencial entre eles, em que todos puderam se conhecer e interagir pessoalmente.

Verifico neste estudo, que além do desejo de participação e de colaboração entre voluntários outros fatores são relevantes para que estes trabalhem “em rede”. É preciso que haja informações sobre quais pessoas, habilidades e recursos estão disponíveis para serem combinados (bem como o acesso a estas informações); deve haver atenção para o formato em que estas informações são disponibilizadas, pois isso influencia a objetividade e a praticidade das interações entre voluntários; é preciso que sejam criados espaços presenciais ou virtuais para estas interações entre voluntários, pois nos discursos observados aqui, as trocas de informações práticas e objetivas são permeadas por palavras de incentivo e solidariedade; é igualmente importante que haja equilíbrio entre encontros virtuais e presencias e que sejam usadas técnicas para uma maior humanização das interações virtuais.

CAPÍTULO 5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Este estudo se propôs a analisar o papel da informação e das redes digitais para a mobilização de voluntários e a criação de sinergias entre diferentes ações voluntárias. Parte-se do suposto de que a ação voluntária é um ato natural do ser humano, que sua manifestação se dá nos diferentes estágios da vida humana e provoca interações e trocas de informação em vários níveis, desde as mais espontâneas até as estruturas formais criadas pelo homem. Porém, no momento atual, a percepção das pessoas em geral tende a considerar que a ação voluntária se dá principalmente em ambientes institucionais – isto sem dúvida faz parte do escopo do voluntariado, mas representa apenas uma das inúmeras manifestações da ação voluntária. Esta percepção é corroborada por informações disseminadas pela mídia e por definições formais do que seja o voluntariado, estreitando a compreensão mais ampla de voluntariado como simplesmente uma ação espontânea, não recompensada materialmente e voltada para o outro ou para o bem comum.

Esta percepção do voluntariado, como algo necessariamente formalizado e institucionalizado, representa uma forte limitação para a realização do potencial voluntário existente hoje. Atualmente, existem muito mais voluntários mobilizados para agir (na escala dos milhões) do que oportunidades de ação prontas para engajamento destes – esta é uma constatação surpreendente se pensarmos em tantas coisas que poderiam ser feitas para transformar nossa sociedade.¹⁵⁰

Na experiência do Portal do Voluntário / Programa Voluntários em seus sete primeiros anos de existência, bem como em minhas observações ao conhecer diferentes programas de voluntariado, posso afirmar que o maior desafio de um projeto de promoção do voluntariado não é mobilizar voluntários e sim canalizar o natural desejo de ação da população. O número de pessoas que já estão (ou

são) mobilizadas para a ação voluntária é sempre maior do que as oportunidades disponíveis.

Esta pesquisa indica que uma das principais formas pela qual a informação pode mobilizar indivíduos para a ação voluntária reside nos níveis ontológicos mais subjetivos do ser humano, em sua formação biológica e como indivíduo. No espectro da ação voluntária, proposto neste trabalho, a mobilização para a ação voluntária estaria representada nos níveis inferiores do espectro, em que tratamos da manifestação natural onde se encaixa o instinto gregário do ser humano (ao que se referia Freud), e às manifestações emocionais e naturais do voluntariado, como ações de caridade ou reciprocidade entre duas ou mais pessoas. No caso do espectro da informação de Belkin & Robertson, vemos que a informação nos níveis inferiores deste espectro é referente à informação genética, à formação de conceitos no indivíduo e às suas interações com outras pessoas.

As camadas seguintes destes mesmos espectros representam interações entre indivíduos em grupos formais ou não. Neste trabalho, verificamos que ao avançarmos no espectro da ação voluntária, ou seja, à medida que vamos das manifestações elementares / pessoais para as mais estruturadas / sociais há um arrefecimento nas interações e trocas de informação entre voluntários, devido à formalização das relações entre os participantes. Porém isso não é uma regra geral, pois também é possível que a formalização contribua para o fortalecimento da atividade voluntária de um determinado grupo ou instituição, criando um ambiente de intensas trocas de informações, conhecimentos e experiências (um exemplo disso é a própria ação do Portal do Voluntário, que mesmo sendo institucional, trata de ampliar as interações entre voluntários). Pode ser observado, nestas situações, que as informações trocadas são menos baseadas em questões da subjetividade dos participantes e mais focadas na objetividade da ação (embora os elementos de incentivo e laços pessoais sejam ainda mantidos nas comunicações). Nos espectros citados

¹⁵⁰ Nas palavras de Miguel Darcy de Oliveira: “as formas de ação são tão variadas quanto as

acima, diferentes formas de troca de informações podem ser relacionadas a cada camada – isso pode indicar caminhos possíveis para outras pesquisas nesta área.

Isto posto, é possível concluir duas coisas: os indivíduos encontram-se naturalmente motivados para a ação voluntária em escala muito maior do que as oportunidades formatadas de participação; e que a informação capaz de mobilizar este indivíduo para a ação é aquela que está presente ou que atinge os níveis mais subjetivos do ser humano: seja a informação já presente em seu código genético; seja aquela que é disponível para ele em sua formação como pessoa, em seu processo educacional; ou ainda, ao longo de sua vida, a informação que lhe toca em sua subjetividade, que apela para seus instintos naturais ou o remete a momentos e valores embutidos em sua formação enquanto ser humano (é preciso dizer que esta não é uma generalização para todas as pessoas).

Além da capacidade que tem a informação de mobilizar o indivíduo para a ação, deve-se levar em conta que esta tem também a capacidade de gerar interações e sinergias entre diferentes ações voluntárias. Nonaka & Takeuchi estudaram a criação do conhecimento das organizações e chegaram à conclusão que a organização, por si mesma, não é capaz de criar conhecimento algum, pois este nasce no indivíduo e se amplia para grupos e organizações em processos de conversão de conhecimentos. Apesar das organizações não serem o foco principal deste estudo, estes processos de conversão podem ser verificados em ações voluntárias, que partem das motivações individuais e inspiram a formação de grupos de ação que podem se tornar projetos estruturados organizacionalmente. A informação tem um relevante papel na interação entre ações voluntárias, seja para a ampliação dos níveis ontológicos das iniciativas ou mesmo para geração de sinergias ente voluntários inseridos em diferentes níveis (no caso de Nonaka & Takeuchi: do

indivíduo para: grupo → organização → interorganização).¹⁵¹ O fluxo de informações nestes processos de interação propicia a intermediação entre buracos estruturais e, segundo Burt, estas intermediações entre grupos antes desconectados são criadoras de capital social para aqueles que atuam como intermediários (*brokers*).

Por outro lado, tal raciocínio poderia conduzir a pensar que se a informação sobre o que precisa ser feito chegasse às mãos de quem estivesse potencialmente mobilizado para agir voluntariamente, em uma espécie de combinação entre oferta e demanda, o estrangulamento entre voluntários e oportunidades de ação estaria resolvido. Porém, não é tão simples assim, é preciso considerar que existem condicionantes que representam limites ou potencialidades para que a informação exerça o seu potencial em diferentes níveis ontológicos de voluntários ou potenciais voluntários.

Há condicionantes para que a informação mobilize indivíduos e gere interações e sinergias entre ações voluntárias. Na análise de como a informação foi utilizada para este propósito no Portal do Voluntário, foi possível chegar a três condicionantes que representam limites ou potencialidades para que a informação cumpra este papel, são estas: (i) acesso a informações, conhecimentos e à Internet; (ii) preconceitos, estigmas e desigualdades entre participantes; e (iii) trabalho em rede.

O acesso se manifesta em diferentes níveis. É claro que sem o acesso à Internet não seria possível a um cidadão fazer uso dos recursos informacionais e de rede que estão disponíveis no Portal do Voluntário. Mas além disso, o indivíduo que acessa a rede precisa ter informações e conhecimentos prévios do tema a ser buscado, pois, bons conteúdos permanecem fora do alcance de internautas que não realizam buscas eficazes – além disso, a Internet exige uma maior proatividade de quem a usa, se comparada ao uso de outras mídias como o rádio e a TV. Outra face do acesso é a adaptação tanto dos formatos

¹⁵¹ Nonaka; Takeuchi (1997 : 82)

de elaboração das páginas web, como dos dispositivos de software e hardware que possibilitem o amplo acesso à rede, inclusive para pessoas com deficiência.

Com relação a preconceitos e estigmas que influenciam a percepção da sociedade a respeito do que seja uma ação voluntária e de qual o papel do voluntário, a informação sobre o que seja um voluntário, particularmente a que é transmitida pelas diferentes mídias, desempenha papel fundamental. Muitas vezes leva a noções distorcidas, sugerindo uma relação desigual, em que em um patamar superior está o voluntário que ajuda alguém e em outro está o “beneficiado” pela ação, em uma posição passiva. Pode contribuir ainda para levar a um estigma que estereotipa o voluntário como um “bonzinho”, quando muitas vezes a ação voluntária é transgressora e pode contribuir para a subversão de um sistema.

Neste estudo vimos que esta noção de dois níveis diferenciados entre voluntários é irreal, pois há benefícios para todos os envolvidos em uma ação voluntária. E, ainda que se queira identificar estes dois níveis, este tipo de ação desnivelada representa apenas uma parte da realidade da ação voluntária no Brasil, que muito provavelmente a menos freqüente entre as comunidades populares. A própria mídia difunde informações que esclarecem apenas parte da realidade, e poderia ser reorientada para a criação de campanhas que expressassem uma maior diversidade dessas ações voluntárias, bem como para criar uma comunicação capaz de tocar os níveis mais subjetivos do ser humano (como no exemplo citado anteriormente neste trabalho, sobre a campanha realizada pela TV Globo, para a celebração do ano internacional do voluntário, que mostrava atos de “solidariedade” observados na natureza).

O trabalho em rede é uma condicionante que potencializa o papel da informação para a geração de interações e sinergias, bem como contribui para motivar e mobilizar indivíduos para a ação voluntária. Uma ação voluntária em geral envolve mais de uma pessoa – a exceção estaria em casos como um

voluntário pelo meio ambiente que recolhe lixo, solitariamente, em um parque nacional; mas mesmo neste caso, o objetivo é o bem comum e então vemos novamente a noção de rede, pois o trabalho dele seria inócuo se outros não cooperarem para a sua manutenção. Para a cooperação em rede, a informação tem um papel fundamental. Primeiramente pelo simples fato de que possuir conhecimentos e habilidades fortalece uma pessoa para a realização de uma ação voluntária; depois, porque existe um “estoque” disponível de conhecimentos e habilidades disponíveis na sociedade, “depositado” em milhões de brasileiros já motivados para a ação. A informação pode ser utilizada para a troca destes conhecimentos e habilidades. Se coletada e disponibilizada em formato adequado, esta informação pode funcionar para combinar ativos disponíveis em diferentes indivíduos (pontos de rede).

Vimos também neste estudo que, para mobilizar pessoas para a ação voluntária, não basta disponibilizar qualquer informação na rede. É preciso trabalhar seu formato para que estas informações possam tornar as comunicações entre estes indivíduos muito mais proveitosas. Há formatos específicos, testados no ambiente do Portal do Voluntário, que mostram que o formato adequado pode trazer, ao mesmo tempo, mais objetividade e subjetividade às comunicações entre voluntários (subjetividade esta presente nos níveis inferiores dos espectros da informação de Belkin & Robertson e da ação voluntária, que representam a formação do indivíduo; e no início do eixo ontológico de Nonaka & Takeuchi, onde são criados os conhecimentos). Ao mesmo tempo em que estes voluntários trocam experiências e dicas sobre como realizar uma ação (em um ambiente construído para troca de informações técnicas), a comunicação entre eles é permeada por palavras e declarações de cunho pessoal, de incentivo e motivação que os “alimenta” mutuamente. Além disso, o formato em que as informações sobre voluntários e suas ações são disponibilizadas pode ser trabalhado para humanizar as relações virtuais estabelecidas com a mediação dos computadores (novamente atingindo o voluntário em sua subjetividade) – esta humanização “aquece” as

comunicações, possibilitando a criação de vínculos pessoais entre voluntários, que por fim, representam uma ampliação de suas referências pessoais e de sua concepção de mundo.

Em geral, ações sociais inovadoras têm o estabelecimento de parcerias como um valor. Como vimos neste trabalho, a ação voluntária que se organiza em rede tem mais chances de enfrentar problemas sociais complexos – vemos hoje um movimento de abertura em que cidadãos, organizações sociais, empresas e governos colaboram, em um fenômeno jamais visto de interação entre diferentes setores da sociedade. A Organização das Nações Unidas encontra-se este ano, promovendo estudos e discussões com atores da sociedade civil para identificar novos caminhos de relacionamento entre a ONU e a sociedade. Nestas discussões é colocado em questão o formato das cúpulas mundiais promovidas pela ONU e são apontadas alternativas de relacionamento mais distribuído com a sociedade. Em documentos de base elaborados para estas discussões é dito que:

“A ordem mundial contemporânea é, cada vez mais, o resultado de padrões múltiplos e entrelaçados de interação transnacional modelados tanto por atores estatais quanto não-estatais. (...) A influência da sociedade civil na gestão da mudança em nível global, jamais teria atingido a sua amplitude e escopo atuais, sem o aparecimento da ação cidadã. (...) Os cidadãos do mundo inteiro já demonstraram capacidade ímpar de organização e mobilização, fazendo pleno uso das novas tecnologias para expressar a sua opinião à guerra do Iraque. A Internet facilitou a interconexão e a ‘coordenação suave’, fazendo com que algumas pessoas passassem a enxergar na sociedade e na opinião pública mundiais o mais efetivo contraponto a posições unilaterais.”¹⁵²

O estudo da teoria de redes faz-se muito pertinente para compreender as dinâmicas sociais atuais e as novas formas de enfrentamento de seus problemas. Segundo Coleman,¹⁵³ a proximidade entre membros de uma rede pode representar maior capital social para seus integrantes; já Burt¹⁵⁴ postula que o capital social é criado em uma rede que tem entre seus membros pessoas que possam agir como intermediários entre buracos estruturais,

¹⁵² CARDOSO, 2003. p. 2 e 6. Nota do autor: para um exemplo de “coordenação suave” ver as ferramentas de Internet desenvolvidas no site: www.moveon.org.

¹⁵³ Burt, op. cit. p. 5

¹⁵⁴ Burt, op. cit. p. 17

criando interações de seu grupo com os demais. A abordagem sobre os buracos estruturais de Burt corrobora com as novas dinâmicas de interação entre pessoas, grupos e setores de uma sociedade.

O desenvolvimento da Internet é uma boa metáfora para refletir sobre as dinâmicas sociais e os movimentos atuais nas interações entre voluntários, instituições sociais, empresas e governos. Aqui, vimos que a Internet foi criada em uma estratégia de guerra fria, para assemelhar-se a um padrão de comunicação distribuído, onde tendo nós com nível de conectividade equilibrado e com capacidade de trocar pacotes de informação diretamente, sem a necessidade de servidores centrais, a segurança da rede estaria preservada, apoiada em sua capilaridade e diversidade. Mas não foi bem isso que aconteceu no decorrer do desenvolvimento da Internet. Seja por necessidade de exercer controle sobre a rede, seja pela preservação de interesses corporativos, este formato de rede distribuída de seus idealizadores foi aos poucos sendo substituída por uma estrutura desigual (do tipo cliente-servidor), em que poucos pontos têm uma alta quantidade de links e muitos pontos têm pouquíssimos links.¹⁵⁵ Porém, nos últimos quatro anos, isso vem mudando (ou talvez se revertendo): novas aplicações têm emergido e possibilitado a conexão direta entre as pontas da rede, burlando os sistemas de endereçamento oficiais (DNS) e dando maior autonomia para os usuários da rede. Estas aplicações têm a propriedade de conectar pontos de rede diretamente, possibilitando que estes troquem recursos informacionais e compartilhem custos de processamento e de aprendizagem como usuários com status iguais. Os milhões de usuários conectados à Internet passaram a usar seus computadores para algo mais do que navegar pela web e trocar e-mails: conectados diretamente eles podem criar novos mecanismos de busca que rastreiam o conteúdo de seus discos rígidos e montar supercomputadores

¹⁵⁵ “Particularmente depois do ataque terrorista de 11 de setembro, há uma preocupação maior sobre a segurança e estabilidade operacional da Internet, que depende de uma estrutura piramidal cuja cabeça é um conjunto de 13 servidores DNS localizados nos EUA, Inglaterra, Suécia e Japão. Por que 13? Este é o número máximo de servidores que podem operar simultaneamente como servidores raiz de acordo com a versão atual do protocolo DNS.” AFONSO, 2002. p. 25

virtuais compartilhando suas capacidades de processamento.¹⁵⁶ Esta dinâmica de interação *peer-to-peer* (P2P) vem subvertendo a lógica dos mercados que lidam com direitos autorais, criando formas de processamento distribuído de dados com potência nunca antes imaginada e possibilitando novas dinâmicas de cooperação e produção de conhecimento conectando diretamente pares que tenham um mesmo interesse. Estas novas dinâmicas de interação par-a-par estão abrindo uma possibilidade para que a estrutura da Internet se volte para o que era há 10 ou 15 anos atrás: um meio de comunicação entre máquinas que compartilham recursos como iguais – preservando a própria estrutura da rede de um colapso.¹⁵⁷

Neste ponto, chego a uma ousada, porém irresistível comparação. Apesar das diferenças de natureza entre a evolução da tecnologia da Internet e o desenvolvimento da ação voluntária no Brasil, é possível verificar uma semelhança estrutural entre estas duas coisas tão distintas: a estrutura de ambas apresenta hoje limitações para a realização de seu pleno potencial. No caso da Internet, o formato descentralizado, de conectividades desiguais, que esta acabou tomando, resulta em centenas de milhões de usuários conectados (clientes) a alguns poucos privilegiados servidores (sejam estes servidores de conexão, conteúdo ou distribuidores oficiais de endereços). No caso da ação voluntária no Brasil, esta se encontra hoje presa a uma percepção errônea de que voluntários devem ser convocados para agirem em ambientes institucionais. Mais uma vez, isso resulta em milhões de cidadãos com desejo de agir embarreirados por uma estrutura de algumas centenas de milhares de instituições, que nem sempre encontram-se preparadas ou mesmo desejosas de receber estes voluntários; e sobretudo, vemos que a sociedade poderia se beneficiar destes recursos disponíveis em seus cidadãos se encontrasse formas de aproveitá-los mais e melhor.

Portanto, não seria difícil imaginar que a observação do desenvolvimento da Internet, principalmente nos últimos quatro anos, possa resultar em alusões,

¹⁵⁶ MINAR, 2001.

idéias e possibilidades para a abertura de amplos canais de participação voluntária, buscando assim a superação de alguns gargalos que hoje separam o potencial voluntário de uma ação para o bem comum. Um exemplo disso são as novas aplicações criadas pelo Portal do Voluntário, (discutidas no Capítulo 4) que transferem para as mãos dos próprios voluntários a capacidade de promover a causa, possibilitando que estes sejam irradiadores de oportunidades, que convoquem seus iguais para agirem voluntariamente.

Porém para que o Portal do Voluntário chegasse a este formato, contou com sua própria experiência e com a experiência anterior do Programa Voluntários. Houve uma série de ampliações no foco do programa ao longo destes anos (muitas vezes revertendo a lógica dominante entre aqueles que promovem a causa): de Centros de Voluntários para Instituições Sociais; de Instituições Sociais para Oportunidades de Ação (formais e informais); e por último, de Oportunidades de Ação para o próprio Voluntário (onde quer que ele esteja agindo).¹⁵⁸

Existe um lado irônico nesta série de inversões e subversões empreendidas pelo Programa Voluntários / Portal do Voluntário. Nestes anos, tem-se a impressão que a “causa do voluntariado” precisou ser trabalhada em outras instâncias (concebida em uma cooperação governo-sociedade civil, institucionalizada por Centros de Voluntários e ampliada para outras Instituições sociais), para agora entender que quem realmente tem o poder de promover esta causa e ampliar oportunidades de ação que possam responder ao seu desejo de participação é o próprio voluntário e que este realiza mais e melhor suas ações se conectado a uma rede de informações onde pode se articular e interagir com outros atores sociais.

¹⁵⁷ Minar, op. cit.

¹⁵⁸ Uma outra ampliação de foco está sendo discutida agora pela própria ONU, com relação a seu relacionamento com a sociedade civil. Recentemente, em documento que baseia estas discussões: *“A capacidade da sociedade civil em influenciar também é reforçada pelo impacto dos meios de comunicação de massa na condução dos negócios públicos e na crescente pluralidade das fontes disponíveis de informação. Estas tendências convergentes criam um ambiente em que a pressão política e as demandas sociais estão sendo **diretamente***

REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

AFONSO, Carlos A. **Internet: quem governa a infra-estrutura?** Fundação Friedrich Ebert. Rio de Janeiro, 2002.

AGUIAR, Sonia. **Produção compartilhada e socialização do conhecimento em rede: uma abordagem exploratória.** Comunicação apresentada no II Seminário Nacional do Programa de Pós-graduação em Educação da UFF, agosto de 2002.

ALBAGLI, S., MACIEL, M. **Capital social e empreendedorismo local.** Rio de Janeiro: Redesist/UFRJ, 2002.

AYRES, Bruno R. C. **Os Centros de Voluntários Brasileiros Vistos como uma Rede Organizacional Baseada no Fluxo da Informação.**

DataGramaZero – Revista de Ciência da Informação - v.2 n.1, fevereiro de 2001.

AYRES, Bruno R. C. **Redes Organizacionais no Terceiro Setor – um olhar sobre suas articulações.** Artigo publicado na Rede de Informações para o Terceiro Setor : Rio de Janeiro, outubro de 2002.

BELKIN, N.J., ROBERTSON, S.E. **Information science and the phenomenon of information.** *Journal of the American Society for Information Science*, v.27, n.4, p.197-204, July-August, 1976.

BARABÁSI, Albert-László. **Linked – the new science of networks.** Perseus : Cambridge/MA, 2002.

BARAN, Paul. **On Distributed Communications: 1. Introduction to Distrib-**

expressas aos detentores do poder, contornando as estruturas tradicionais de representação pública.” CARDOSO, 2003. p. 6

uted Communications Network. RAND Corporation, 1964.

BASHIRI, Iraj. **Factors Affecting Tajik Identity.** Bashiri Working Papers on Central Asia and Iran, 1998.

BONDER, Nilton. **A Arte de se Salvar – sobre desespero e morte.** Imago : Rio de Janeiro, 1994.

_____, Nilton. **Sobre Deus e o Sempre.** Editora Campus : Rio de Janeiro, 2002.

BOUGNOUX, Daniel. **Introdução às Ciências da Comunicação.** EDUSC : Bauru-SP, 1999.

BOS, Lex. **Doze Dragões em luta contra as Iniciativas Sociais.** Ed. Antroposófica : Instituto Cristophorus, São Paulo-SP, 1994.

BURT, Ronald S. **Structural Holes versus Network Closure as Social Capital.** *Per-print for a chapter in Social Capital: Theory and Research.* Universidade de Chicago / INSEAD : maio, 2000.

CAPRA, Fritjof. **A Teia da Vida.** São Paulo : Cultrix, 1996.

CARDOSO, Fernando H. **A Sociedade Civil e a Governança Global.** Documento discutido na primeira reunião do Painel de Alto Nível sobre a ONU e a Sociedade Civil. Nova Iorque, julho de 2003.

CASTELLS, Manuel. **A Sociedade em Rede. A era da informação: economia, sociedade e cultura.** vol. 1. Paz e Terra : São Paulo, 1999.

CLARK, John; AYDIN, Zerhra. **Sistema das Nações Unidas e a Sociedade Civil – Inventário e Análise das Práticas.** Documento Básico para o Painel

de Pessoas Eminentes do Secretário-Geral sobre as Relações das Nações Unidas com a Sociedade Civil. ONU : Nova York, maio, 2003.

COSTA, Antônio Carlos Gomes da. **O terceiro setor face ao desenvolvimento sócio-econômico do Brasil**. Transcrição de palestra ministrada durante o I Encontro do Programa Trainee GIFE – Turma II : São Paulo, 20 de março de 2000.

COSTA, Valéria C. I. **Memórias**. <http://neurociencia.tripod.com/index.htm>. Acessado em: abril de 2003

DARWIN MAGAZINE. Disponível em: <http://www.darwinmag.com/learn/curve/column.html?ArticleID=13>. Acesso em: 02 mai. 2003.

DINSMORE ASSOCIATES. **Gerência por Projetos**. Disponível em: <http://www.dinsmore.com.br/faqproj.htm>. Acesso em: 02 mai. 2003.

FEILER, Bruce. **Abraão – Uma jornada ao coração de três religiões**. Ed. Sextante : Rio de Janeiro, 2003.

GILLMAN, Neil. **The death of death**. Jewish Lights Publishing : Vermont, 1997.

GOOGLE, Disponível em: www.google.com. Acessado em: maio de 2003.

HOUAISS, Antônio. **Dicionário Eletrônico Houaiss da Língua Portuguesa**. Instituto Antônio Houaiss, 2001.

IBM GLOBAL SERVICES. **What is a Portal?** Disponível em: http://www-1.ibm.com/services/kcm/kcm_whatisaportal.html. Acesso em: 02 mai. 2003.

IZQUERDO, Iván. **Memória**. Artmed : Porto Alegre, 2002.

IZUKA, Edson S. **Um Estudo Exploratório sobre a Exclusão Digital e as Organizações sem Fins Lucrativos da cidade de São Paulo**. Orient.: Peter Kevin Spink. São Paulo, 2003. Dissertação apresentada ao Programa de Pós-Graduação em Administração Pública e Governo da FGV-EAESP.

KADUSHIN, Charles. **A Short Introduction to Social Networks: A Non-Technical Elementary Primer**. *Working Background Paper for the CERPE Workshop* : New York, 2000.

KUSHNER, Laurence. **The Book of Letters**. Jewish Lights Publishing : Vermont, 1990.

LANDIM, L., SCALON, M. C. **Doações e trabalho voluntário no Brasil: uma pesquisa**. 7 Letras : Rio de Janeiro, 2000.

LATOUR, Bruno. **As Redes que a Razão Desconhece – O Poder das Bibliotecas**. In: BARATIN, Marc. JACOB, Christien (Org.). **O poder das bibliotecas**. Editora da UFRJ : Rio de Janeiro, 2000.

_____, Bruno. **Jamais Fomos Modernos**. Ed. 34 : Rio de Janeiro, 1994.

LEI DO SERVIÇO VOLUNTÁRIO. Número 9.608, Diário Oficial da União, 18/02/98.

MATURANA, H.; MAGNO, C.; GRACIANO, M.; VAZ, N. **A ontologia da Realidade**. Ed. UFMG : Belo Horizonte, 1997

MCKNIGHT, John. **Transcrição de conferência ministrada no II Seminário Internacional IDIS de Investimento na Comunidade** - São Paulo, março de 2002.

MINAR, Nelson; HEDLUND, Marc. **A Network of Peers. Peer-to-Peer Models Through the History of the Internet.** Disponível em:

<http://www.oreilly.com/catalog/peertopeer/chapter/index.html>. Publicação em:

2001. Acesso em: outubro de 2003.

NERI, Marcelo. **Mapa da Exclusão Digital.** Centro de Políticas Públicas / FGV : Rio de Janeiro, 2003.

NONAKA, I. & TAKEUCHI, H. **Criação de conhecimento na empresa: como as empresas japonesas geram a dinâmica da inovação.** Campus : Rio de Janeiro, 1997.

OLIVEIRA, Miguel D., CORULLÓN, Mónica. **Proposta de Criação dos Centros de Voluntários – Relatório do processo de consulta.** Conselho da Comunidade Solidária : Rio de Janeiro, 1997.

OLIVEIRA, Miguel D. **Documento de Planejamento Estratégico do Programa Voluntários.** Programa Voluntários da Comunitas : Rio de Janeiro, 2003.

ORGANIZAÇÃO DAS NAÇÕES UNIDAS. **Expert Working Group Meeting – On Volunteering & Social Development.** Nova York, novembro, 1999.

PEACOCK Maps. **The Internet 2002.** Disponível em:

<http://64.220.250.154/peacockmaps/index.html>. Acesso em: abril de 2003.

PERALTA, Stacy. **Dogtown and Z-Boys.** Sony Pictures Classics : California, 2001.

PEREIRA, Maria de Nazaré Freitas. **Luz, câmera... tecnociência em ação, natureza e sociedade em fabricação.** Orient.: Simon Schwartzman. Rio de Janeiro, 1997. Tese (Doutorado em Ciências Humanas). Instituto Universitário

de Pesquisas do Rio de Janeiro (IUPERJ).

PORTAL DO VOLUNTÁRIO. Disponível em: www.portaldovoluntario.org.br.

Acessado em: outubro de 2003.

POUNDSTONE, William. **Labyrinths of Reason – Paradox, Puzzles and the Frailty of knowledge**. Anchor Books : 1988.

RAMCHANDRAN, V. S., BLAKESLEE, Sandra. **Fantasma no Cérebro – uma investigação dos mistérios da mente humana**. Record : Rio de Janeiro, 2002.

REVISTA VEJA, Caderno SP – número 12. Editora Abril, edição de 22 de março de 2000.

REDE DE INFORMAÇÕES PARA O TERCEIRO SETOR. Disponível em: www.rits.org.br. Acessado em: janeiro de 2003.

SCOTT, John. **Social network analysis – a handbook**. Sage : London, 1991.

SFEZ, Lucien. **Informação, Saber e Comunicação**. INFORMARE – Cadernos do Programa de Pós-Graduação em Ciência da Informação, Rio de Janeiro, v.2 n.1, p.5-13 jan./jun. 1996.

SHIRKY, Clay. **What is P2P... and What Isn't?** Disponível em: <http://www.openp2p.com/lpt/a/472>. Publicado em 2000. Acessado em: outubro de 2003.

STAMPS, Jeffrey; LIPNACK, Jessica. **Redes de Informações**. Makron Books : São Paulo, 1994.

WERSIG, Gernot. NEVELING, Ulrich. **The Phenomena of Interest to Information Science**. The Information Scientist (4) : December, 1975. p. 127 /

mation Science. The Information Scientist (4) : December, 1975. p. 127 / 140

WRIGHT, Robert. **Não-zero – a lógica do destino humano.** Campus : Rio de Janeiro, 2000.

ZDNET REVIEWS. **What is a portal?** Disponível em:

<http://www.zdnet.com/products/stories/reviews/0,4161,917140,00.html>. Acesso em 02 mai. 2003.

ANEXOS

ANEXO I – Instrumentos de coleta de dados utilizados

ANEXO II – Declarações dos entrevistados (Condicionantes)

ANEXO III – Dados processados de pesquisa com Internautas (2001)

ANEXO I – Instrumentos de coleta de dados utilizados

Internautas I	
<ul style="list-style-type: none"> • Método de pesquisa: quantitativo • Técnica empregada: questionário autopreenchido via web • Quadro amostral: Internautas que acessam o Portal do Voluntário. • Amostragem: por acessibilidade • Nº de casos: 216 respondentes • Período do levantamento: 1º semestre de 2002 • Objetivo do levantamento: conhecer o perfil do internauta e seu comportamento em relação ao site. 	
– Uso do Portal do Voluntário:	
p.	Como você conheceu o Portal do Voluntário?
1	Em jornais / revistas
2	Na TV
3	Indicação de amigos
4	Através de mecanismos de busca (Cadê? / Yahoo! / Google, por exemplo)
	Outras Formas / Através de outros sites da internet. Qual(is)?
p.	Você acessa o Portal do Voluntário com que frequência?
1	Acessou uma só vez
2	Acessou poucas vezes, mas não acessa mais
3	Acessa menos de uma vez por mês
4	Acessa entre uma e quatro vezes por mês
5	Acessa entre duas e quatro vezes por semana
6	Acessa mais de quatro vezes por semana
p.	Das seções visitadas, qual mais lhe agradou?
1	Mapa de Ação
2	Centros de Voluntários
3	Biblioteca
4	Voluntariado Virtual
5	Brava Gente (Banco de Experiências Voluntárias)
6	Sala de Notícias
7	Voluntariado Empresarial
8	Clube do Voluntário Mirim
9	Agenda
10	Entrevistas
	Outra. Qual? Por favor, anote:

p.	Qual(is) era(m) o(s) seu(s) objetivo(s) ao acessar o Portal do Voluntário?	
1	Encontrar uma oportunidade para ser voluntário	
2	Encontrar voluntários para meu grupo / instituição	
3	Encontrar informações sobre voluntariado / terceiro setor / responsabilidade social	
4	Realizar pesquisa acadêmica sobre o tema	
	Outro. Qual? Por favor, anote: _____	
p.	Este objetivo foi atingido?	
1	Sim.	
2	Não. Por quê?	p. Por favor, anote o motivo: _____
p.	Como você avalia o Portal do Voluntário, de maneira geral?	
1	Ótimo	
2	Bom	
3	Regular	
4	Ruim	
5	Péssimo	
p.	Por quê você o avalia desta forma?	
p.	Quando você procurou o Portal do Voluntário, você já tinha realizado alguma ação voluntária?	
1	Sim.	
2	Não.	
p.	Depois de acessar o Portal do Voluntário, você realizou alguma ação voluntária?	
1	Sim.	
2	Não. → SE VOCÊ MARCOU ESTA ALTERNATIVA, NÃO RESPONDA A PRÓXIMA QUESTÃO	
p.	Esta ação voluntária que você praticou foi possibilitada por informações que você obteve no Portal do Voluntário?	
1	Sim.	
2	Não.	

– Reformulação do Portal do Voluntário:			
O Portal do Voluntário passará por um processo de reformulação em breve, e para isso, precisamos saber o que é importante para você. A partir de agora, faremos algumas perguntas referentes a uma possível situação de visita ao Portal do Voluntário:			
p.	Ao entrar no Portal do Voluntário em busca de uma oportunidade de ação voluntária, eu preferiria...: (EMUNERE AS ALTERNATIVAS CONSIDERANDO:)		
	01 – 1ª. escolha	02 – 2ª. escolha	03 – 3ª. escolha
	Inserir o CEP de minha residência ou de meu trabalho e ver as oportunidades de ação que estão próximas de onde eu me encontro;		
	Localizar oportunidades de ação voluntária em causas sociais que me interessem (por exemplo: educação, meio ambiente, deficiência etc);		
	Localizar oportunidades de ação voluntária de acordo com a minha faixa etária (por exemplo: uma pessoa de 18 anos, acessa a área do Portal que é destinada ao público jovem);		
p.	Eu preferiria encontrar no Portal do Voluntário...: (EMUNERE AS ALTERNATIVAS CONSIDERANDO:)		
	01 – 1ª. escolha	02 – 2ª. escolha	03 – 3ª. escolha
	Oportunidades de ação voluntária que eu possa realizar pela própria internet (compartilhando conhecimentos, por exemplo);		
	Oportunidades de ação voluntária localizadas em uma instituição social que eu precisaria me deslocar até ela;		
	Oportunidades de ação voluntária que eu possa fazer por mim mesmo com orientações baseadas em um guia passo-a-passo;		
	Dicas de hábitos e atitudes que eu pudesse incorporar ao meu dia-a-dia que poderiam melhorar a qualidade de vida de todos (por exemplo: dicas de ecologia e consumo consciente).		
p.	Existe a possibilidade de o Portal do Voluntário convidar alguma(s) personalidade(s) para se comunicar(em) com os internautas. Quem você gostaria de ver no Portal do Voluntário? (POR FAVOR MARQUE APENAS UMA RESPOSTA)		
1	Turma do Casseta e Planeta	12	Jô Soares
2	Serginho Groisman	13	Fernanda Montenegro
3	Luciano Huck	14	Nicete Bruno / Paulo Goulart
4	Sandy e Júnior	15	Raul Cortez
5	Flávio Silvano	16	Lima Duarte
6	Os Titãs	17	Haroldo de Andrade
7	Os Normais (Luis Fernando Guimarães e Fernanda Torres)	18	Antonio Carlos (radialista)
8	Chico Anísio	19	Aracy Balabanian
9	Roberto Carlos	20	Stênio Garcia
10	Ana Maria Braga	21	Pelé
11	Marcelo Rubens Paiva	22	Nair Belo
			Outro. Qual? Por favor, anote:

			—

Nesta seção, faremos algumas perguntas para conhecê-lo melhor:

– Perfil do Respondente:	
p.	Sexo
1	Masculino
2	Feminino
p.	Faixa Etária
1	Até 12 anos
2	De 12 a 17 anos
3	De 18 a 30 anos
4	De 30 a 45 anos
5	De 45 a 60 anos
6	Mais de 60 anos
p.	Estado Civil
1	Solteiro
2	Casado
3	Separado / Divorciado
4	Viúvo
p.	Atualmente, você:
1	Estuda
2	Trabalha
3	Estuda e Trabalha
4	Não estuda e não trabalha
5	É Aposentado / pensionista
p.	Escolaridade:
1	Primeiro grau incompleto
2	Primeiro grau completo / Segundo grau incompleto
3	Segundo grau completo / Superior incompleto
4	Superior completo
5	Pós-Graduação
p.	Profissão
	Anote, por favor: _____
p.	Você gostaria de participar em um programa de voluntariado via Internet, no qual você responderia a dúvidas e consultas de outros internautas sobre seus conhecimentos profissionais?
1	Sim.
2	Não.

Por favor, preencha os dados abaixo sobre você:	
Nome: _____	
Cidade: _____	Estado: _____
e-mail: _____	

p.	Por favor, utilize este espaço para registrar outras reflexões, sugestões ou críticas que desejem compartilhar conosco.

Para finalizar, gostaríamos de saber como você se comporta em relação à Internet:

– Hábitos de Internet:			
p.	Qual site de internet mais visitado / consultado por você de maneira geral? (FAVOR ANOTAR O NOME OU O ENDEREÇO)		
p.	Quando você precisa de informações sobre voluntariado, qual o site visitado / consultado? (FAVOR ANOTAR O NOME OU O ENDEREÇO)		
p.	Você participa de alguma lista de discussão ou fórum virtual sobre atividade na área social e/ou voluntariado?		
1	Sim. Qual(is) o(s) nomes destas listas/fóruns?	p.	Por favor, anote o nome ou endereço:
2	Não		
p.	De onde você acessa a Internet? (POR FAVOR MARQUE APENAS UMA RESPOSTA – LOCAL MAIS FREQUENTE)		
1	Casa		
2	Trabalho		
3	Escola		
4	Outros lugares		
p.	Com que frequência você acessa a Internet / checa correio eletrônico?		
1	Todos os dias		
2	Seis vezes por semana		
3	Cinco vezes por semana		
4	Quatro vezes por semana		
5	Três vezes por semana		
6	Duas vezes por semana		
7	Uma vez por semana		
8	Menos de uma vez por semana		
p.	Quanto tempo você passa conectado à Internet, em um dia normal de uso?		
1	Menos de 1 hora		
2	De 2 a 4 horas		
3	De 4 a 6 horas		
4	Mais de 6 horas		

Internautas II

- **Método de pesquisa:** qualitativo
- **Técnica empregada:** grupo focal
- **Quadro amostral:** internautas voluntários e não voluntários que residem no Rio de Janeiro.
- **Nº de informantes:** 07 pessoas
- **Período do levantamento:** 2º semestre de 2002
- **Objetivo do levantamento:** explorar, em profundidade, os hábitos, atitudes e valores do Internauta.

PESQUISA INTERNAUTAS

1 - APRESENTAÇÃO

Nome, bairro, idade, profissão

2 - O QUE É VOLUNTARIADO PARA O INTERNAUTA

1. Pra vocês, o que é um voluntário? (card sorting)
2. Por que vc escolheu esta ilustração (explorar)
3. Onde ele age?
4. Como ele age?
5. Porque ele age?
6. E quando ninguém o responde ou ele não encontra lugar?
7. Ele pode agir por conta própria? (explorar)
8. Ele pode agir pela internet?
9. Que outras coisas ele poderia fazer para agir voluntariamente? (explorar ações comportamentais)

3 - HISTÓRICO EM VOLUNTARIADO

1. Vcs já realizaram algum ação que tenha beneficiado outras pessoas? (Por menor / mais simples que seja)

4 - ACESSANDO O PORTAL

1. Onde souberam do Portal do Voluntário?
2. Quando acessaram?
3. Por que acessaram? / O que procuravam?
4. O que encontraram?
5. O que sentiram quando viram a home? (confusão? / se situaram com facilidade?)
6. Foi satisfatório, valeu a pena?
7. Continuam acessando?
8. De qto em qto tempo?
9. O Portal do Voluntário está melhorando ou piorando?
10. Quais seções vcs mais gostam?
11. Depois de acessar o Portal do Voluntário, você realizou alguma ação voluntária?
12. Esta ação voluntária que você praticou foi possibilitada por informações que você obteve no Portal do Voluntário?

5 - REFORMULAÇÃO DO PORTAL

A - Preferência por:

1. Inserir o CEP de minha residência ou de meu trabalho e ver as oportunidades de ação **que estão próximas** de onde eu me encontro;
2. Localizar oportunidades de ação voluntária em **causas sociais que me interessem** (por exemplo: educação, meio ambiente, deficiência etc);
3. Localizar oportunidades de ação voluntária de acordo com a **minha faixa etária** (por exemplo: uma pessoa de 18 anos, acessa a área do Portal que é destinada ao público jovem);

B - Preferência por:

1. Oportunidades de ação voluntária que eu possa realizar pela própria internet (compartilhando conhecimentos, por exemplo);
2. Oportunidades de ação voluntária localizadas em uma instituição social que eu precisaria me deslocar até ela;
3. Oportunidades de ação voluntária que eu possa fazer por mim mesmo com orientações baseadas em um guia passo-a-passo;
4. Dicas de hábitos e atitudes que eu pudesse incorporar ao meu dia-a-dia que poderiam melhorar a qualidade de vida de todos (por exemplo: dicas de ecologia e consumo consciente).

C - Preferência por:

Turma do Casseta e Planeta	Jô Soares
Serginho Groisman	Fernanda Torres
Luciano Huck	Nicete Bruno / Paulo Goulart
Sandy e Júnior	Raul Cortez
Flávio Silvano	Lima Duarte
Os Titãs	Haroldo de Andrade
Os Normais (Luis Fernando Guimarães e Fernanda Montenegro)	Antonio Carlos (radialista)
Chico Anísio	Aracy Balabanian
Roberto Carlos	Stênio Garcia
Ana Maria Braga	Pelé
Marcelo Rubens Paiva	Nair Belo

Ibeemistas I

- **Método de pesquisa:** qualitativo
- **Técnica empregada:** grupo focal
- **Quadro amostral:** funcionários da IBM Rio de Janeiro interessados em participar em um programa de voluntariado via Internet (e-voluntários).
- **Nº de informantes:** 08 pessoas
- **Período do levantamento:** 1º semestre de 2002
- **Objetivo do levantamento:** explorar a combinação de tecnologia e voluntariado para enfrentamento dos problemas sociais e levantar informações para definir o formato do projeto e-voluntários para 2003.

GRUPO DE DISCUSSÃO COM IBEEMISTAS**As Tecnologias da Informação e suas aplicações para a Ação Social****PARTE I – INTRODUÇÃO (30 min)****I.1 - APRESENTAÇÃO DO MODERADOR****I.2 - APRESENTAÇÃO DOS INFORMANTES**

- Rodada livre com as perguntas:
 - Quem é você?
 - O que te motivou a estar participando deste grupo?

I.3 - EXPLANAÇÃO SOBRE O CONTEXTO SOCIAL

- O desafio da pesquisa
- Breve explanação para nivelamento e preparação para o Brainstorming
- Brainstorming

PARTE II – A QUESTÃO DA TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO (20 min)**II.1 – ASSOCIAÇÃO LIVRE (CARD SORTING COM PINTURAS / ILUSTRAÇÕES CONHECIDAS)****II.1.1 – “Para você, qual a função da Tecnologia da Informação?”**

Explorar:

- Ampliação do universo informacional das pessoas
- Relacionamento interpessoal
- Ferramenta para linguagem
- Produção
- Informação como aquilo que é capaz de transformar estruturas
- Informação como redutor de incertezas (ou de entropia)
- Informação como meio de transporte (presença X ausência)
- Informação como relação entre dois lugares (centro ↔ periferia)

PARTE III – A QUESTÃO SOCIAL E AS TICs. (20 min)

III.1 – ASSOCIAÇÃO LIVRE (CARD SORTING COM PINTURAS / ILUSTRAÇÕES CONHECIDAS)

III.1.1 – “Como usar a tecnologia da informação para promover redes de solidariedade e oportunidades de ação voluntária?”

Explorar:

- Informação para fortalecimento do cidadão para a ação
- Informação para fortalecimento de grupos vulneráveis (p.ex. deficientes e idosos)
- Informação como aquilo que é capaz de transformar estruturas
- Informação como redutor de incertezas (ou de entropia)
- Informação como meio de transporte (presença X ausência)
- Informação como relação entre dois lugares (centro \leftrightarrow periferia)

PARTE IV – IMPACTOS SOCIAIS E INSTRUMENTOS TECNOLÓGICOS (20 min)

IV.1 – OS USUÁRIOS / AS COMUNIDADES (Como impacta nas pessoas)

Explorar:

- Familiaridade nas diversas camadas da sociedade (foco temático e de público)
- Conectividade no Brasil – exclusão digital (limitações e tendências)
- Voluntários X Beneficiados (mão-dupla)
- Motivação para retroalimentação (estímulos materiais e não materiais)

IV.2 – AS FERRAMENTAS (Com que instrumentos?)

Explorar:

- Operação (na perspectiva do usuário)
- Interatividade
- Sincronia X assincronia
- Gerência / auto regulação
- Animação / auto regulação

PARTE V – AVALIAÇÃO DO GRUPO FOCAL (05 min)

V.1 – Avaliação escrita na ficha individual

- Pergunta 1
- Pergunta 2

Instituições Sociais I

- **Método de pesquisa:** qualitativo
- **Técnica empregada:** grupo focal
- **Quadro amostral:** instituições sem fins de lucro do Rio de Janeiro que tenham programas de voluntariado e/ou trabalhem direta ou indiretamente com tecnologia da informação.
- **Nº de informantes:** 12 instituições
- **Período do levantamento:** 1º semestre de 2002
- **Objetivo do levantamento:** explorar como a Internet e o voluntariado podem apoiar seus programas sociais.

Roteiro grupo focal com instituições Portal do Voluntário/Dialog

Atenção:

Teremos neste grupo focal instituições de diversas áreas: infância, juventude, terceira idade, saúde, deficiência e internet.

1ª etapa: Voluntariado

- Como é o voluntariado na sua instituição?
- Ele agrega valor? Como?
- Ele ajuda ou atrapalha?

2ª etapa: Dinâmica com figuras que expressem os temas: voluntariado e Internet.

3ª etapa: Internet x voluntariado

- Como um projeto de voluntariado via Internet pode ajudar a sua instituição?
- Porquê a sua instituição faria parte de um projeto de voluntariado via internet (explorar motivações)?

Observações:

- Ficar atento no sentido de explorarmos todas as diferentes áreas.
- Prestar atenção no sentido de identificar possíveis oportunidades para o e-voluntários.

Funcionários Embratel I

- **Método de pesquisa:** quantitativo
- **Técnica empregada:** questionário autopreenchido via web
- **Quadro amostral:** funcionários da Embratel de todo o Brasil (7500).
- **Amostragem:** responderam principalmente aqueles que já realizam ações voluntárias
- **Nº de casos:** 1872 respondentes
- **Período do levantamento:** 2º semestre de 2003
- **Objetivo do levantamento:** conhecer as ações voluntárias dos funcionários da Embratel e levantar seu desejo de participação em um programa de voluntariado.

Texto introdutório pesquisa Embratel:

Caro ...,

A Embratel quer conhecer as ações voluntárias de seus funcionários. Para isso foi elaborada este pequeno questionário.

O voluntário é um doador de si mesmo. Compartilha seu talento, conhecimento ou tempo para realizar uma ação ou mesmo pequenas atitudes cotidianas que contribuam para a melhoria do mundo em que vivemos.

Este questionário tem como objetivo obter informações sobre quem já realiza ações voluntárias hoje e conhecer quem deseja realizá-las.

Muitas vezes já somos voluntários e nem sabemos, por isso, todos que quiserem podem responder o questionário.

Pesquisa:**Dados inseridos automaticamente:**

- Nome
- Idade
- Sexo
- Departamento onde trabalha
- Ramal
- E-mail

1- Marque qual ou quais das ações voluntárias abaixo você realiza ou já realizou:**[CHECK BOX]**

- Ações na própria comunidade (igreja, escola, edifício, praça, rua etc.).
- Ações em instituições sociais (creches, ONGs, asilos etc.)
- Ações com familiares, amigos, colegas de trabalho etc.
- Ações voltadas para o bem comum (reciclagem de lixo, consumo consciente etc.)
- Participação em campanhas de doação (alimentos, roupas, brinquedos, cobertores etc.)
- Doação de sangue.
- Nenhuma destas → (SISTEMA APRESENTA A PERG. 4 AUTOMATICAMENTE.)
- Outras. Qual? _____

2- Na sua opinião qual a ação voluntária mais relevante que você desenvolve ou já desenvolveu? Por favor, descreva-a brevemente (3 linhas máx.):

3- Qual(is) a(s) área(s) de atuação envolvida(s) na ação descrita acima:

[CHECK BOX]

- Educação
- Saúde
- Arte e cultura
- Desenvolvimento comunitário
- Meio Ambiente
- Esporte
- Deficiência
- Tecnologia
- Outra. Qual? _____

4- Você deseja se envolver em alguma ação voluntária em um futuro próximo?

[RADIO BUTTON]

- Sim → (SISTEMA APRESENTA A PERG. 5 AUTOMATICAMENTE.)
- Não → FIM DO QUESTIONÁRIO – OBRIGADO

5- Você quer que essa ação voluntária seja:

[RADIO BUTTON]

- Criada por você
- Já existente em um grupo de voluntários, projeto ou instituição social

Obrigada por participar! Em breve estaremos nos comunicando para informá-lo sobre os resultados da pesquisa e sobre o lançamento do Portal do Voluntário da Embratel.

Até lá!

ANEXO II – Declarações dos entrevistados (Condicionantes)

ACESSO A INFORMAÇÕES, CONHECIMENTOS E À INTERNET		
Condicionantes	Amostra	Citações
Acesso	Instituições Sociais I	<i>Temos um laboratório de informática, o Navegar, para a comunidade. Nele é ensinado o DOSVOX, sintetizador de voz utilizado pelo portadores de deficiência visual para o uso da Internet.</i>
	Internautas II	<i>Trabalhou [voluntariamente] no Balcão de Diretos do Viva Rio, achou a vaga no Portal [do Voluntário].</i>
	Internautas II	<i>Estava procurando uma instituição para fazer uma doação. Achou a São Martinho pelo Portal [do Voluntário].</i>
	Ibeemistas I	<i>(...) é preciso ter claro que a tecnologia conecta pessoas, conecta povos, mas só aqueles que têm dinheiro.</i>
Desinformação	Internautas II	<i>A maioria das escolas dificultam as ações dos grêmios.(...) [é preciso] conhecer melhor os direitos do grêmio.</i>
PRECONCEITOS, ESTIGMAS E DESIGUALDADES ENTRE PARTICIPANTES		
Condicionantes	Amostra	Citações
Troca em mesmo nível	Instituições Sociais I	<i>Há um debate se o voluntário escuta ou é escutado, ajuda ou é ajudado. Não vejo o voluntário ajudando alguém. A palavra ajudar dá uma idéia tacanha do que significa esse movimento. Pô! Estamos no mesmo barco! O sentido de "ajudar" traz consigo uma idéia de superioridade. Parece que um saber mais valorizado. Há uma hierarquização do saber. O interesse em ser voluntário é querer ouvir, ou você se ouvir porque quer ouvir o outro.</i>
	Instituições Sociais I	<i>Voluntário, para mim, é como esse idoso querendo ouvir [mostra foto]. Ser voluntário é saber ouvir, é valorizar o conhecimento do outro.</i>
Preconceito / estigma	Ibeemistas I	<i>Havia um gringo em Copacabana que distribuía sacola de lixo para o pessoal deixar de poluir o local. Muita gente achava aquilo muito legal, mas tinha uma rapaziada que ridicularizava. Poxa! É preciso ter consciência daquilo. Por isso que alguém tem que dar mais orientação para as pessoas. E vocês podem fazer esse trabalho: conscientizar.</i>
	Instituições Sociais I	<i>Esse voluntário que aparece na mídia está tingido de ideologia. Por trás dele, há um ranço de solidarismo, de igreja, do homem bonzinho, queridinho, que faz o bem para o outro. Tenho calafrios ao ouvir até o nome voluntário. (...) Mas o voluntário é um transgressor. Sabe por quê? Porque ele curto-circuita o mercado. Faz uma ação social sem a mediação do mercado. Sem o dinheiro. Isto é perigoso. (...) Por conta desse perigo, esse sujeito é transformando em bonzinho, é banalizado. Quem faz uma ação de cidadania e transgressão vira bonzinho.</i>
Legitimidade	Ibeemistas I	<i>O trabalho voluntário não pode ser invasivo. Precisa conhecer as regras de uma comunidade. Porque ele pode chegar em uma comunidade e ser ridicularizado. Ele precisar estar imbuído de espírito de doação, estar</i>

		<i>aberto. Ele não pode chegar no Morro dos Macacos e falar: 'oi, quero ser voluntário'. Precisa conhecer a realidade antes para ser parte dela. Se for algo formal, é muito difícil dar certo.</i>
TRABALHO EM REDE		
Condicionantes	Amostra	Citações
Metodologia de trabalho	Instituições Sociais I	<i>Lá, na São Martinho, estamos esperando a metodologia de trabalho da IBM para iniciarmos mais efetivamente o trabalho com informática com as nossas crianças.</i>
	Instituições Sociais I	<i>A Internet é o nosso meio de trabalho. É a nossa mão. Os voluntários são os nossos pés. São eles que movimentam a instituição. Nosso trabalho institucional é reunir os pés e as mãos. Utilizamos a Internet como ferramenta de treinamento. Há voluntários, mas eles precisam de treinamento. Precisa também de orientação.</i>
Definição de papéis	Internautas II	<i>Eu sempre trabalhei sozinha, correndo atrás do que precisam. Visitava todas as instituições da minha cidade (Barretos / SP) e via o que precisavam mais. Quem tem não dá se você não pedir. Se você pedir até dão.</i>
	Ibeemistas I	<i>Acho que a tecnologia pode unir o voluntário com o local onde ele quer atuar. Este tipo de informação tem que estar na Internet, por exemplo. Até porque eu posso não saber pintar, mas eu posso conhecer alguém que saiba. E então indicá-lo para fazer esse trabalho.</i>
Ampliação de perspectivas	Instituições Sociais I	<i>A Internet possibilita que o ser humano crie outras formas para se comunicar. No caso dos meninos de rua, precisamos identificar como a Internet pode criar novas formas de expressão das suas vidas. Por exemplo, não atendemos os meninos que completam 18 anos. Com a Internet, eles poderia ser monitores ou orientadores. Cria-se um intercâmbio entre os meninos.</i>
	Instituições Sociais I	<i>A Internet é uma rede de relação, que envolve tudo e a todos. É uma diversidade. Nela, há a necessidade de troca, contra o isolamento. Veja o caso das meninas em situação de risco. Para elas quererem viver uma outra realidade, elas precisam conhecer essa outra realidade. A rede pode fornecer parte disto, possibilitar criar o desejo de sair de uma vida ruim.</i>
	Ibeemistas I	<i>A tecnologia vai fazer com que a gente descubra outras formas de aproximação.</i>
Humanização da tecnologia	Ibeemistas I	<i>Acho que o voluntário precisa conhecer o público e local onde atua, mesmo se a ação for virtual. Sei lá, faz-se um evento a cada seis meses. Vamos todos para o museu.</i>
	Ibeemistas I	<i>Uma coisa não exclui a outra. É preciso criar algum tipo de mecanismo para humanizar a ação voluntária virtual.</i>
	Instituições Sociais I	<i>A informática, principalmente a Internet, é uma oportunidade de mostrar um outro humano. De mostrar a si mesmo. Por isto tem um papel fundamental para essas meninas.</i>
Trabalho em grupo	Ibeemistas I	<i>Sozinho você não faz nada de significativo. Se quero dar sopa para mendigos à noite, com outras pessoas é que as ações ocorrem. Quando você vê outras pessoas engajadas, isto estimula. O americano da Urca [citado</i>

		anteriormente] <i>tem uma habilidade e ele pode fazer. Mas eu não posso ter. Mas junto com outras pessoas pode se dividir o trabalho. O outro lhe contamina.</i>
Impessoalidade	Internautas II	<i>Eu prefiro o contato com as pessoas. A Internet não substitui.</i>
	Instituições Sociais I	<i>No Viva Rio, 90% dos voluntários são agenciados via Internet. Raramente visito uma pessoa ou atendo telefonema. Mas sou infeliz por causa disto. Ainda tenho um sentimento de estranhamento, pois perdi o contato pessoal que fazia antes do cadastro ser on-line. Uma forma de sanar isto foi fazer um encontro semanal. Temos que pensar em como humanizar a tecnologia. A conversa com o voluntário é muito importante. Temos que pensar como uma pessoa distante pode se aproximar da gente.</i>

ANEXO III – Dados processados de pesquisa com Internautas (2001)

RELATÓRIO DE PESQUISA PORTAL DO VOLUNTÁRIO

METODOLOGIA

1º Levantamento – Pesquisas com Internautas

Quantitativa – Internautas	Qualitativa – Internautas RJ
<ul style="list-style-type: none"> • Técnica empregada: questionário auto-preenchido via web • Amostragem: por acessibilidade • Nº de casos: 216 respostas • Data do levantamento: 	<ul style="list-style-type: none"> • Técnica empregada: grupo focal • Nº de informantes: 07 pessoas • Data do levantamento:

2º Levantamento – Pesquisa Estatísticas de Acesso

Estatísticas de Acesso
<ul style="list-style-type: none"> • Técnica empregada: pesquisa documental • Período analisado: 20/mar/02 a 19/jun/02 • Nº de casos: 92 dias

PRINCIPAIS CONCLUSÕES

Sobre acesso e audiência **Estatísticas de Acesso**

Totais desde o Lançamento em 05/dez/2000

Total de Páginas Visitadas	1.932.424
Total de Visitantes	322.071

- Os entrevistados conhecem o Portal do Voluntário por meio de ferramentas de busca (42%).
- Nada menos que 64% dos entrevistados acessam o Portal pelo menos uma vez por mês e 15% acessam o site mais de uma vez por semana.

20/mar/02 a 19/jun/02	total	média / mês	média / dia
Page views	348.968	116.323	3.793
Visitor Sessions	58.334	19.444	634
Sessions Downloads (apenas considera os 20 arquivos mais baixados)	5.337	1.779	58
Page views / Visitor Sessions	6		

Seções mais visitadas

- A seção mais acessada é o Mapa de Ação, com 63%. Seguida de:
 - Centros de Voluntários, com 20%; e
 - Sala de Notícias, com 14%.

De onde vêm os internautas

Top Referring Sites	%
Vários (pulverizado)	69%
amigosdaescola.org.br	17%
google.com	12%
radaruol.uol.com.br	2%
	100%

- Pode-se perceber com o dado acima que o internauta do Portal do Voluntário vem principalmente de fontes pulverizadas (69%) – o que mostra que o Portal conta com links em múltiplos sites pela grande rede. De qualquer forma, o Amigos da Escola representa uma importante fonte de visitantes (17%), por ter as seções Brava Gente e Mapa de Ação como suas respectivas seções de banco de experiências e oportunidades de ação voluntária.

Número de Páginas por Visita

Number of views per visit	Visits	%
1	26.283	47,6%
2	6.934	12,6%
3	4.048	7,3%
4	2.957	5,4%
5	2.091	3,8%
6	1.667	3,0%
7	1.310	2,4%
8	1.066	1,9%
9	847	1,5%
10	801	1,4%
11	651	1,2%
12+	6.587	11,9%
	55.242	100,0%

- Os dados acima são críticos para o Portal. Apesar de ter uma média de 6 páginas acessadas a cada visita (acima da média observada em sites do mesmo porte), nada menos que 47% dos internautas deixa o Portal após visitar apenas uma página.

Satisfação com o Site e Objetivos do Internauta

- A seção que os entrevistados mais gostam é “Centros de Voluntários”, com 28% da preferência. Em seguida estão:
 - Brava Gente (14%);
 - Voluntariado Virtual (11%); e
 - Mapa de Ação e Clube do Vol. Mirim (10,5%);
 - Mapa de Ação (10,5%).

P3 - Das seções visitadas, qual mais lhe agradou?

		Frequency	PercentValid	Percent	Cumulative Percent
Valid	Centro de Voluntários	58	26,9	27,8	27,8
	Brava Gente	30	13,9	14,4	42,1
	Voluntariado Virtual	23	10,6	11,0	53,1
	Mapa de Ação	22	10,2	10,5	63,6
	Clube do Voluntário Mirim	22	10,2	10,5	74,2
	Sala de Notícias	18	8,3	8,6	82,8
	Agenda	12	5,6	5,7	88,5
	Biblioteca	9	4,2	4,3	92,8
	Entrevistas	7	3,2	3,3	96,2
	Outra	4	1,9	1,9	98,1
	Voluntário Empresarial	4	1,9	1,9	100,0
	Total	209	96,8	100,0	
Missing		7	3,2		
Total		216	100,0		

- Os principais objetivos dos entrevistados ao entrar no Portal do Voluntário são:
 - “encontrar uma oportunidade de ação voluntária”, com 62%;
 - “encontrar informações sobre voluntariado, 3º setor etc”, com 20%.

P4 - Qual(is) era(m) o(s) seu(s) principal(is) objetivo(s) ao acessar o Portal do Voluntário?

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Encontrar uma oportunidade para ser voluntário	132	61,1	62,0	62,0
	Encontrar informações sobre voluntário / 3º setor / resp.soc	42	19,4	19,7	81,7
	Encontrar voluntários para meu grupo / instituição	20	9,3	9,4	91,1
	Realizar pesquisa acadêmica sobre o tema	11	5,1	5,2	96,2
	Outro	8	3,7	3,8	100,0
	Total	213	98,6	100,0	
Missing		3	1,4		
Total		216	100,0		

- Nada menos que 42% dos entrevistados declararam que atingiram seus objetivos ao acessar o Portal do Voluntário.

P5 -Este objetivo foi atingido?

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sim	90	41,7	42,1	42,1
	Não	124	57,4	57,9	100,0
	Total	214	99,1	100,0	
Missing		2	,9		
Total		216	100,0		

- Fica claro que a função de disseminador de informações sobre voluntariado e terceiro setor é eficiente no Portal do Voluntário (82% de atingimento em média); Porém, a realização da combinação entre o voluntário e a oportunidade de ação é comprometida (24,8% de atingimento, em média). Isso reflete a realidade da ação voluntária institucional no Brasil, onde há um quadro de grande frustração, com muito mais voluntários mobilizados para a ação do que oportunidades formatadas para encaixe dos mesmos. Esta estatística pode ser vista como um reflexo da dificuldade de se conseguir uma oportunidade de ação como voluntário no Brasil. Se considerarmos o percentual de brasileiros que efetivamente realizam uma ação voluntária, em relação aos desejosos em realizar, teremos algo em torno de 27%, igualmente.¹⁵⁹

¹⁵⁹ Cálculos feitos por mim, baseados em dados de LANDIM, 2000. págs. 22, 52 e 68

Tabulação Cruzada:**P4 - Qual(is) era(m) o(s) seu(s) principal(is) objetivo(s) ao acessar o Portal do Voluntário?**

Encontrar informações sobre voluntário / 3º setor / resp.soc

P5 -Este objetivo foi atingido?

	Sim	Não	Total
Encontrar informações sobre voluntário / 3º setor / resp.soc	90,5% 38	9,5% 4	100,0% 42
Realizar pesquisa acadêmica sobre o tema	72,7% 8	27,3% 3	100,0% 11
Encontrar voluntários para meu grupo / instituição	25,0% 5	75,0% 15	100,0% 20
Encontrar uma oportunidade para ser voluntário	24,6% 32	75,4% 98	100,0% 130
Outro	62,5% 5	37,5% 3	100,0% 8
Total	41,7% 88	58,3% 123	100,0% 211

- Apesar de 58% dos internautas entrevistados não terem conseguido atingir seus objetivos ao acessar o Portal do Voluntário, nada menos que 87% avaliam o site positivamente, entre ótimo (34%) e bom (53%). Igualmente, podemos observar que o índice de rejeição ao Projeto por parte do internauta é baixíssimo (1%).

P6 -Como você avalia o Portal do Voluntário, de maneira geral?

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Ótimo	74	34,3	34,4	34,4
	Bom	113	52,3	52,6	87,0
	Regular	26	12,0	12,1	99,1
	Ruim	1	,5	,5	99,5
	Péssimo	1	,5	,5	100,0
	Total	215	99,5	100,0	
Missing		1	,5		
Total		216	100,0		

- Os internautas entrevistados, em sua maioria, já tinham realizado alguma ação voluntária quando procuraram o Portal do Voluntário (66%).

P8 - Quando você procurou o Portal do Voluntário, você já tinha realizado alguma ação voluntária?

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sim	142	65,7	66,4	66,4
	Não	72	33,3	33,6	100,0
	Total	214	99,1	100,0	
Missing		2	,9		
Total		216	100,0		

- Nada menos do que 47% dos entrevistados realizaram alguma ação voluntária depois de acessar o Portal do Voluntário, embora apenas 27% destes declarem que esta ação praticada foi possibilitada por informações obtidas no Portal. As informações contidas no Portal do Voluntário podem motivar o voluntário para a ação, mas na maioria dos casos, não são decisivas para que este se encaixe em uma oportunidade de ação.

P9 - Depois de acessar o Portal do Voluntário, você realizou alguma ação voluntária?

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sim	96	44,4	46,6	46,6
	Não	110	50,9	53,4	100,0
	Total	206	95,4	100,0	
Missing		10	4,6		
Total		216	100,0		

P10 - Esta ação voluntária que você praticou foi possibilitada por informações que você obteve no Portal do Voluntário?

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sim	26	12,0	27,4	27,4
	Não	69	31,9	72,6	100,0
	Total	95	44,0	100,0	
Missing		121	56,0		
Total		216	100,0		

Expectativas a respeito da reformulação do Site

- Foi perguntado aos entrevistados, o que ele preferiria encontrar ao acessar o Portal do Voluntário em busca de uma oportunidade de ação voluntária. Foram dadas três opções:
- Inserir o CEP de minha residência ou de meu trabalho e ver as oportunidades de ação que estão PRÓXIMAS de onde eu me encontro.
 - Localizar oportunidades de ação voluntária em CAUSAS SOCIAIS que me interessam (edu, meio ambiente, etc)
 - Localizar oportunidades de ação voluntária de acordo com a minha FAIXA ETÁRIA (p.ex: uma pessoa de 18 anos, acessa a área do Portal que é destinada ao público jovem).
- Como podemos ver na tabela abaixo, a opção que obteve a maior preferência foi aquela relacionada a CAUSAS SOCIAIS que interessam ao respondente (menor média 1,68); seguida de PRÓXIMAS de onde o respondente se encontra (1,83); e em último, de acordo com sua FAIXA ETÁRIA (2,45).

	N			Std.	Grau
	Valid	Missing	Mean	Deviation	Homog.
11x2 CAUSAS SOCIAIS	198	18	1,68	0,74	0,44
11x1 PRÓXIMAS	197	19	1,83	0,79	0,43
11x3 FAIXA ETÁRIA	194	22	2,45	0,74	0,30

- Foi também perguntado o que o entrevistado preferiria encontrar no Portal do Voluntário. Entre as alternativas, estavam:
- Oportunidades de ação voluntária que eu possa realizar PELA PRÓPRIA INTERNET (compartilhando conhecimentos, por exemplo).
 - Oportunidades de ação voluntária localizadas EM UMA INSTITUIÇÃO SOCIAL que eu precisaria me deslocar até ela.
 - Oportunidades de ação voluntária que eu possa fazer por mim mesmo com orientações baseadas em um GUIA PASSO A PASSO.

- Dicas de HÁBITOS E ATITUDES que eu pudesse incorporar ao meu dia-a-dia que poderiam melhorar a qualidade de vida de todos (por exemplo: dicas de ecologia e consumo consciente).
- De acordo com a tabela abaixo, a opção que reflete a preferência do entrevistado é encontrar oportunidades de ação EM UMA INSTITUIÇÃO SOCIAL (menor média 1,84); logo seguido da opção de voluntariar-se PELA PRÓPRIA INTERNET (1,92); em terceira opção baseando-se em um GUIA PASSO A PASSO (2,06); e em último, por meio de dicas de HÁBITOS E ATITUDES (2,07).

	N			Std.	Grau
	Valid	Missing	Mean	Deviation	Homog.
12x2 EM UMA INSTITUIÇÃO SOCIAL	149	67	1,84	0,89	0,48
12x1 PELA PRÓPRIA INTERNET	138	78	1,92	0,81	0,42
12x3 GUIA PASSO A PASSO	156	60	2,06	0,81	0,39
12x4 HÁBITOS E ATITUDES	141	75	2,07	0,82	0,39

- Os dados acima podem ser um reflexo da percepção da sociedade em relação ao que seja uma ação voluntária, baseada em uma maior formalidade (no domínio de uma instituição / causa social), não sendo reconhecidas ações independentes (guia passo a passo) ou mesmo aquelas que envolvam conscientização e mudança de comportamento.
- Quando perguntados sobre quais personalidades gostaria de ver no Portal do Voluntário, os entrevistados indicaram Jô Soares (23%), Serginho Groissman (11%) e Ana Maria Braga (10%).

P13 -Quem você gostaria de ver no Portal do Voluntário?

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Jô Soares	47	21,8	23,3	23,3
	Outra personalidade	32	14,8	15,8	39,1
	Serginho Groisman	23	10,6	11,4	50,5
	Ana Maria Braga	21	9,7	10,4	60,9
	Os Normais (Luis Fernando Guimarães e Fernanda Torres)	16	7,4	7,9	68,8
	Sandy e Júnior	13	6,0	6,4	75,2
	Fernanda Montenegro	10	4,6	5,0	80,2
	Turma do Casseta e Planeta	9	4,2	4,5	84,7
	Marcelo Rubens Paiva	6	2,8	3,0	87,6
	Stênio Garcia	4	1,9	2,0	89,6
	Titãs	4	1,9	2,0	91,6
	Luciano Huck	3	1,4	1,5	93,1
	Roberto Carlos	3	1,4	1,5	94,6
	Nicete Bruno / Paulo Goulart	2	,9	1,0	95,5
	Antonio Carlos (radialista)	2	,9	1,0	96,5
	Aracy Balabanian	2	,9	1,0	97,5
	Nair Bello	2	,9	1,0	98,5
	Haroldo de Andrade	1	,5	,5	99,0
	Pelé	1	,5	,5	99,5
	Flávio Silvino	1	,5	,5	100,0
	Total	202	93,5	100,0	
Missing		14	6,5		
Total		216	100,0		

- Quando perguntados se gostariam de usar seus conhecimentos profissionais em suas ações voluntárias, o entrevistado afirmou que sim em 86% dos casos.

P20 - Você gostaria de participar em um programa de voluntariado via Internet, no qual você responderia a dúvidas e consultas de outros internautas sobre seus conhecimentos profissionais?

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sim	179	82,9	85,6	85,6
	Não	30	13,9	14,4	100,0
	Total	209	96,8	100,0	
Missing		7	3,2		
Total		216	100,0		

Características do Internauta Entrevistado

PERFIL DO RESPONDENTE

- Pode-se observar que o público mais freqüente entre os entrevistados é do sexo feminino (64%), tem de 18 a 30 anos (45%), é solteiro (67%) e estuda e trabalha ao mesmo tempo (37%). Quanto ao grau de escolaridade, os entrevistados têm, em sua maioria, pelo menos o segundo grau completo (82%). Confira nas tabelas abaixo:

P14 -Sexo

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Masculino	76	35,2	36,0	36,0
	Feminino	135	62,5	64,0	100,0
	Total	211	97,7	100,0	
Missing		5	2,3		
Total		216	100,0		

P15 -Faixa Etária

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Até 12 anos	16	7,4	7,6	7,6
	De 12 a 17 anos	22	10,2	10,4	18,0
	De 18 a 30 anos	95	44,0	45,0	63,0
	De 31 a 45 anos	58	26,9	27,5	90,5
	De 46 a 60 anos	17	7,9	8,1	98,6
	Mais de 60 anos	3	1,4	1,4	100,0
	Total	211	97,7	100,0	
Missing		5	2,3		
Total		216	100,0		

P16 - Estado Civil

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Solteiro	140	64,8	66,7	66,7
	Casado	55	25,5	26,2	92,9
	Separado / Divorciado	15	6,9	7,1	100,0
	Total	210	97,2	100,0	
Missing		6	2,8		
Total		216	100,0		

P17 - Atualmente, você:

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Estuda	60	27,8	28,6	28,6
	Trabalha	64	29,6	30,5	59,0
	Estuda e trabalha	75	34,7	35,7	94,8
	Não estuda e não trabalha	7	3,2	3,3	98,1
	É aposentado / pensionista	4	1,9	1,9	100,0
	Total	210	97,2	100,0	
Missing		6	2,8		
Total		216	100,0		

P18 - Escolaridade:

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Primeiro grau incompleto	13	6,0	6,4	6,4
	Primeiro grau completo/	23	10,6	11,3	17,6
	Segundo grau incompleto				
	Segundo grau completo/	90	41,7	44,1	61,8
	Superior incompleto				
	Superior completo	45	20,8	22,1	83,8
	Pós-graduação	33	15,3	16,2	100,0
	Total	204	94,4	100,0	
Missing		12	5,6		
Total		216	100,0		

HÁBITOS DE NAVEGAÇÃO (Internet / Portal do Voluntário)

- Quando perguntados sobre como conheceram o Portal do Voluntário, os entrevistados afirmaram em sua maioria que foi através de sites da própria rede (68%).

P1 - Como você conheceu o Portal do Voluntário?

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid		3	1,4	1,4	1,4
	Em Jornais / Revistas	16	7,4	7,4	8,8
	Na T.V	23	10,6	10,6	19,4
	Indicação de Amigos	27	12,5	12,5	31,9
	Através de mecanismos de busca (Cadê? / Yahoo / etc)	98	45,4	45,4	77,3
	Outras Formas / Através de outros sites da internet	49	22,7	22,7	100,0
	Total	216	100,0	100,0	

- Quanto à frequência de acesso ao Portal do Voluntário, a maior parte dos entrevistados acessa entre uma e quatro vezes por mês (33%). Nada menos que 14% dos entrevistados acessa o Portal mais de duas vezes por semana.

P2 - Você acessa o Portal do Voluntário com que frequência?

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Acessou só uma vez	43	19,9	20,0	20,0
	Acessou poucas vezes, mas não acessa mais	29	13,4	13,5	33,5
	Acessa menos de uma vez por mês	38	17,6	17,7	51,2
	Acessa entre uma e quatro vezes por mês	72	33,3	33,5	84,7
	Acessa entre duas e quatro vezes por semana	24	11,1	11,2	95,8
	Acessa mais de quatro vezes por semana	9	4,2	4,2	100,0
	Total	215	99,5	100,0	
Missing		1	,5		
Total		216	100,0		

- Percebe-se que o respondente não é participante em fóruns virtuais ou listas de discussão sobre voluntariado ou terceiro setor (91%).

P25 - Você participa de alguma lista de discussão ou fórum virtual sobre atividade na área social e/ou voluntariado?

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sim	18	8,3	8,8	8,8
	Não	186	86,1	91,2	100,0
	Total	204	94,4	100,0	
Missing		12	5,6		
Total		216	100,0		

- O principal local de acesso à Internet é de própria casa (64%). Os respondentes podem ser considerados usuários frequentes de Internet (heavy users), pois 62% acessam a rede todos os dias e 69% permanecem conectados por mais de duas horas.

P26 - De onde você acessa a Internet?

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Casa	133	61,6	63,6	63,6
	Trabalho	57	26,4	27,3	90,9
	Escola	9	4,2	4,3	95,2
	Outros lugares	10	4,6	4,8	100,0
	Total	209	96,8	100,0	
Missing		7	3,2		
Total		216	100,0		

P27 - Com que frequência você acessa a Internet / checa correio eletrônico?

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Todos os dias	130	60,2	61,9	61,9
	Seis vezes por semana	8	3,7	3,8	65,7
	Cinco vezes por semana	26	12,0	12,4	78,1
	Quatro vezes por semana	8	3,7	3,8	81,9
	Três vezes por semana	9	4,2	4,3	86,2
	Duas vezes por semana	18	8,3	8,6	94,8
	Uma vez por semana	9	4,2	4,3	99,0
	Menos de uma vez por semana	2	,9	1,0	100,0
	Total	210	97,2	100,0	
Missing		6	2,8		
Total		216	100,0		

P28 - Quanto tempo você passa conectado à Internet, em um dia normal de uso?

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Menos de uma hora	65	30,1	30,8	30,8
	De 2 a 4 horas	96	44,4	45,5	76,3
	De 4 a 6 horas	20	9,3	9,5	85,8
	Mais de 6 horas	30	13,9	14,2	100,0
	Total	211	97,7	100,0	
Missing		5	2,3		
Total		216	100,0		

Funcionários Embratel I

- **Método de pesquisa:** quantitativo
- **Técnica empregada:** questionário autopreenchido via web
- **Quadro amostral:** funcionários da Embratel de todo o Brasil (7500).
- **Amostragem:** responderam principalmente aqueles que já realizam ações voluntárias
- **Nº de casos:** 1872 respondentes
- **Período do levantamento:** 2º semestre de 2003
- **Objetivo do levantamento:** conhecer as ações voluntárias dos funcionários da Embratel e levantar seu desejo de participação em um programa de voluntariado.

Pesquisa Voluntariado Embratel

Relatório Preliminar

[circulação restrita | em 18/ago/03]

Total de respostas na 1ª chamada: 1069

1 - Marque qual ou quais das ações voluntárias abaixo você realiza ou já realizou:

- 66% - Participam de campanhas de doações
- 49% - Realizam ações na própria comunidade
- 46% - Realizam ações em instituições sociais (creches, ongs, asilos etc.)
- 41% - Realizam ações com familiares, amigos, colegas de trabalho
- 34% - Fazem doação de sangue
- 27% - Realizam ações voltadas para o bem comum (reciclagem de lixo, consumo consciente, etc)
- 12% - Outras respostas
- 7% - Nenhuma destas

2 - Qual (is) a (s) área (s) de atuação envolvida (s) na ação descrita acima:

- 48% - Saúde
- 44% - Desenvolvimento comunitário
- 39% - Educação
- 16% - Deficiência
- 15% - Meio Ambiente
- 13% - Arte e cultura
- 8% - Esporte
- 6% - Tecnologia
- 16% - Outras respostas

3 - Você deseja se envolver em alguma ação voluntária em um futuro próximo?

- 89% - sim
- 11% - não

4 - Você quer que essa ação voluntária seja:

- 76% - Já existente em um grupo de voluntários, projeto ou instituição social
- 13% - criada por você